

**AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA
DE ANDALUCÍA**

**Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones
fusionadas Córdoba**

Lote 10. Servicios Sociales

Informe Definitivo



Índice

I. Resumen Ejecutivo.....	3
I.1. Breve Descripción de la Fundación	3
I.2. Trabajo realizado, conclusiones y recomendaciones	5
Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad	5
Auditoría de Sistemas y Procedimientos	7
Análisis de eficacia	9
Análisis de Eficiencia.....	11
Análisis de economía.....	12
II. Introducción	13
III. Breve descripción de la Entidad.....	14
IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría	16
V. Resultados de la auditoría.....	19
V. 1 Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad.....	19
V. 2 Sistemas y procedimientos	21
V. 3 Eficacia.....	25
V. 4 Eficiencia.....	34
V. 5 Economía.....	37
VI. Análisis de las alegaciones	44
VII. Conclusiones y recomendaciones	58
Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad.....	58
Auditoría de Sistemas y Procedimientos.....	58
Análisis de eficacia.....	60
Análisis de Eficiencia.....	61
Análisis de Economía	61
Anexos	63
Anexo I. Normativa específica de aplicación a la Fundación.....	63
Anexo II.1 – Análisis de sistemas y procedimientos: Descripción detallada procedimientos...	68
Anexo II.2 – Análisis de sistemas y procedimientos: Detalle de entrevistas.....	116
Anexo II.3 – Análisis de sistemas y procedimientos: Solicitud de información.....	117
Anexo II.4 – Análisis de sistemas y procedimientos: Estructura organizativa.....	119
Anexo III. Alegaciones de la entidad.....	120

I. Resumen Ejecutivo

I.1. Breve Descripción de la Fundación

<p>Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos</p>	<p>La Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas de Córdoba nace en el marco de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, como resultado de la Fusión de las Fundaciones “Patronato Valeriano Pérez”, “San Andrés y La Magdalena”, “Obra Pía Don Simón Obejo y Valera” y “San Juan de Dios y San Rafael”, mediante la absorción de las tres primeras por la última y resultando una única Fundación, denominada “Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas de Córdoba”, hecho que se produce el 4 febrero de 2015 cuando la Dirección de Justicia Juvenil y Cooperación dicta resolución de inscripción en el Registro de Fundaciones de Andalucía.</p> <p>La Fundación se rige por los Estatutos adaptados a la Ley 10/2005 de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Figura inscrita en el Registro de Fundaciones de Andalucía, con el número CO/751.</p>
<p>Tipo de entidad</p>	<p>Fundación Pública Andaluza</p>
<p>Régimen Jurídico</p>	<p>Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía (en adelante, LAJA), Art. 78: El concepto y régimen jurídico de las fundaciones del sector público andaluz será el previsto en la Ley 10/2005, de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía</p> <p>Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP).</p> <p>Artículo 42 de la Ley 10/2005 de 31 de mayo, de fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>
<p>Objeto social o fundacional</p>	<p>La Fundación tiene como objetivo general promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los grupos sociales formados por infantes, adolescentes, jóvenes, discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, así como mayores dependientes. Asimismo, se ocupa de colaborar y participar en programas y proyectos que trabajen en la prevención y eliminación de todo aquello que favorezca la marginación social, en todo lo que</p>

	afecta a los grupos sociales mencionados
Adscripción	Consejería de Igualdad, Servicios Sociales y Conciliación.
N.º de Trabajadores (2019)	107 Número de trabajadores modificado en base a la alegación Nº.1
Total, Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020)	2.738.002 (2019) 2.788.998 (2020)
Relación con otras entidades	La derivación de usuarios que ocupan plazas concertadas en los centros ocupacionales de la Fundación es realizada por la ASSDA, tras el reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración del PIA. La ASSDA establece una ingreso máximo por plaza concertada (el usuario se hace cargo de una parte y el resto es financiado por la ASSDA).

La Fundación presta cuatro servicios diferenciados:

- **Atención Residencial:** Modelo propio de atención basado en el cuidado profesional, la cercanía con el residente y el fomento de su participación en las actividades de la residencia.
- **Unidad de Estancia Diurna:** Servicio de atención diurna para personas mayores de Lucena que desean permanecer en su entorno habitual, pero requieren de cuidados preventivos que garanticen su autonomía personal.
- **Servicio de Comida a Domicilio:** para personas mayores y en situación de dependencia de Lucena.
- **Atención Socio educativa a niños de 0 a 3 años:** Las profesionales de ‘Simón Obejo y Valera’ están especializadas en la atención a niños de 0 a 3 años y trabajan en el desarrollo de un proyecto educativo que potencie las capacidades y destrezas acordes a su edad.

Estos Servicios se prestan a través de 4 centros (R. San Juan de Dios, R. San Andrés, R. la Magdalena, y C. Simón Obejo y Valera). Dichos centros tienen asignados fincas rústicas que la Fundación explota mediante su arrendamiento a terceros, proporcionando ingresos extraordinarios.

Además, la Fundación cuenta con un centro (C. Rute) para la protección a menores, que actualmente no presta ningún servicio.



Fuente: página web y cuentas anuales de la Fundación

I.2. Trabajo realizado, conclusiones y recomendaciones

Para la elaboración del presente informe se han realizado las siguientes actividades:

- Reuniones mantenidas con la gerencia y responsables de las diferentes áreas de la Fundación.
- Análisis de los presupuestos, cuentas anuales y memorias económicas de la Fundación, así como otra información pública.
- Análisis de la documentación proporcionada por la Intervención General de la Junta de Andalucía (IGJA) y la Fundación.
- Análisis de la tipología de la entidad, de la eficacia, eficiencia y economía y de los procedimientos y servicios ofrecidos por la entidad
- Análisis comparativo entre la Fundación y otras entidades de similares características, que tienen el mismo objeto social.

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones, resultado de nuestro análisis, y que se estructuran en cinco áreas de trabajo (en el apartado **V. Resultados** del trabajo del presente informe se presenta el detalle del análisis realizado):

- Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad
- Auditoría de Sistemas y Procedimientos
- Análisis de eficacia
- Análisis de eficiencia
- Análisis de economía

Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad

En este apartado se ha analizado los siguientes aspectos:

- Logro de los objetivos previstos por la Fundación
- Capacidad de autofinanciación de la Fundación

- La existencia de duplicidad de tareas o funciones
- Idoneidad de la forma jurídica para la prestación de los servicios

En cuanto al cumplimiento de objetivos de la Fundación, tal y como se indica posteriormente en el apartado de eficacia (**ver capítulo V. 3 Eficacia**), las ratios de ocupación de los centros para mayores son adecuados, superiores al 95%, si bien, en el centro de atención socioeducativa infantil, la ratio es muy baja (20%). Por otro lado, el centro de protección de menores no presta ningún servicio actualmente.

En relación a la capacidad de autofinanciación de la Fundación, destacar que el 75% de las plazas son concertadas, lo que supone un 65% de sus ingresos, los cuales provienen de los presupuestos de la Junta de Andalucía, si bien, se deduce que la Fundación tendría potencial para autofinanciarse si dichas plazas fueran concertadas mediante concurso público, dado que obtendrían la misma financiación, sufragando, la infrautilización del centro de atención socioeducativa infantil y el coste del centro de protección de menores, que actualmente se encuentra cerrado.

Indicar que la Fundación dispone fincas rústicas que proporciona a la Fundación unos ingresos adicionales a los de su propia actividad. Estos arrendamientos suponen el 1% de sus ingresos totales.

En cuanto a sus funciones, la Fundación tiene como objetivo general promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los grupos sociales formados por infantes, adolescentes, jóvenes, discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, así como mayores en situación de dependencia y cualesquiera otras personas en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, la Consejería está formada por 5 Direcciones Generales entre las que se encuentran la DG de Infancia y la DG de personas mayores y pensiones no contributivas. Tras analizar las funciones atribuidas a las mismas, se observa que existe una duplicidad de funciones entre la Fundación y la DG de Infancia, entre las que se incluyen las competencias en materia de desamparo, tutela, acogimiento, adopción y cualquier otra forma de protección de la infancia y la DG de personas mayores y pensiones no contributivas, entre las que se incluyen las relativas a la ordenación, gestión y coordinación de los Centros y Servicios de atención y protección a personas mayores.

En este sentido, hay que destacar que la Consejería gestiona actualmente 14 centros de atención residencial a mayores de titularidad pública, de atención infantil y de protección a menores.

- **Conclusión:** Si bien, el ratio de ocupación en el caso de los 3 centros de atención residencial a mayores es elevado, dicho ratio es muy bajo en el caso del centro atención socioeducativa infantil. Por otro lado, el centro de protección a menores no presta ningún servicio en la actualidad.

Si bien, la Fundación tendría potencial para autofinanciarse, sufragando los gastos de infrautilización de algunos centros, y cumple con las funciones previstas en sus estatutos, se observa que existe duplicidad de funciones y tareas entre la Consejería y la Fundación. ***Párrafo modificado en base a la alegación Nº.2***

- **Recomendación:** Se recomienda, teniendo en cuenta la duplicidad de funciones entre la fundación y la Consejería, analizar la posibilidad de extinguir la Fundación, en cuyo caso, los centros propiedad de ésta última pasarían a formar parte de la red de centros de titularidad pública de la Junta de Andalucía, y las fincas y terrenos pasarían a explotarse por parte de AGAPA o la administración que sea pertinente, de acuerdo con sus funciones. ***Párrafo modificado en base a la alegación Nº.2***

Auditoría de Sistemas y Procedimientos

En este apartado se presenta el análisis realizado sobre los procedimientos, sistemas de información, modelo organizativo y sistema de control interno de la entidad.

a. Mapa de procesos

Se ha procedido a analizar todos los procesos operativos, al considerarse todos ellos relevantes (Atención residencial, Estancia diurna, Servicio de comida a domicilio y Atención socioeducativa a niños de 0 a 3 años).

En relación con el procedimiento de Atención residencial, se ha detectado que las **incidencias detectadas tanto por los usuarios como los trabajadores sociales** se registran en un libro físico, lo que dificulta una adecuada trazabilidad y seguimiento de las incidencias, al no poder disponer de la información de forma digital. En el Anexo II.1 se describe de forma detalla el procedimiento “seguimiento de usuario” para el servicio de “Atención residencial”

Por otro lado, común a todos los procedimientos, se ha identificado que cuando se realiza una liquidación a la Consejería para el pago de las cuotas de usuario correspondientes a las plazas concertadas (ASSDA es la entidad responsable del pago), si tras ser revisada por ASSDA se detecta alguna incidencia, hasta que dicha incidencia no es subsanada, no es posible presentar otras liquidaciones, si bien, aclarar que dicho procedimiento depende de la ASSDA. En el Anexo II.1 se describe de forma detalla el procedimiento “facturación del centros” común para todos los servicios.

Por último, se ha detectado que los tiempos para reasignar plazas liberadas por los usuarios puede llegar a ser de hasta 2 meses, especialmente si el usuario rechaza la plaza, debido a que el proceso de comunicación entre los usuarios y la Consejería (ASSDA es la entidad responsable de asignar la plaza) es lento y burocrático.

A continuación se describe brevemente el procedimiento, si bien, en el Anexo II.1 se describe de presenta de forma detalla, el cual es común para todos los servicios.

1. Alta y admisión de un nuevo usuario en el centro

Derivación de la Junta de Andalucía. Tras la correspondiente solicitud por parte del usuario, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) realiza una valoración del grado de dependencia y un Programa Individual Actuación (PIA) a dicho usuario. En este PIA, se determina que uno de los recursos que se le deben asignar al usuario es atención residencial. En base a lo anterior, tras verificar que existe plaza disponible para este usuario y dicho usuario firmarse la resolución, se incluye en la

aplicación SAR (Servicio de Atención Residencial), con la información del usuario (nombre, apellidos y contacto del usuario en cuestión.) y el centro asignado. Asimismo, envían un correo electrónico al centro asignado indicando que existe un nuevo usuario asignado a su centro.

Rechazo de la plaza/liberación de la plaza. En caso de que el usuario rechace la plaza asignada, el trabajador social incluye este hecho en la aplicación de Servicio de Atención Residencial (SAR) y envía un correo a la ASSDA indicando lo sucedido. De esta forma, se libera la plaza y se inicia el procedimiento en la ASSDA nuevamente de asignación de recursos a esa plaza. Este proceso tiene una duración aproximada de un mes.

2. Baja del usuario

Recepción y asignación a otro centro (Junta de Andalucía (ASSDA)). La Junta de Andalucía recibe un correo electrónico de un usuario o familiar de usuario solicitando el traslado a otro centro. En este caso, la Junta de Andalucía analizará dicha solicitud y buscará alguna vacante en otro centro que se adapte a las características del usuario. Cuando se encuentre está vacante, la Junta de Andalucía le notificará por correo electrónico al usuario que se le ha encontrado un nuevo centro para su traslado.

Recepción información / documentación baja (Junta de Andalucía (ASSDA)). Cuando el trabajador/a social ha actualizado en la plataforma del SAR la baja del usuario, la Junta de Andalucía recibe la información y comenzará a trabajar en la reasignación de esa plaza a partir de la fecha en la cual figura que el usuario causará baja.

- **Conclusión:** Las actuales herramientas de la entidad no permite realizar un seguimiento de las incidencias, no disponiendo de información relativa a las mismas en formato digital.
 - **Recomendación:** Registrar las incidencias en alguna herramienta que permita por un lado disponer de una adecuada trazabilidad y seguimiento de las incidencias y por otro lado, facilite la toma de decisiones para la implantación de mejoras.

Apartado “Mapa de procesos” modificado en base a la alegación Nº.4

b. Modelo organizativo

Se ha identificado que la gerencia de la entidad se encarga de realizar el análisis económico-financiero de los diferentes centros, si bien, esta información no es contrastada con los directores de los centros, lo que resulta de especial interés para tomar decisiones con el objeto de mejorar su operativa.

- **Conclusión:** Los centros no utilizan información económico-financiero para mejorar su operativa.
 - **Recomendación:** Realizar un análisis de la información económica -financiera de los centros de forma conjunta entre la gerencia y los directores de los propios centros, capacitando a los directores para poder interpretar

adecuadamente la información, facilitando la toma de decisiones para la mejorar su operativa.

c. Sistemas de información

El nivel de digitalización es bajo, los expedientes de los usuarios se gestionan en soporte papel, lo que provoca, por un lado, que en los casos en los que se traslada a un usuario de un centro a otro, el expediente del usuario se tenga que enviar de forma física, lo que puede derivar en una pérdida de información, ya que en ocasiones, el nuevo centro no solicita el expediente, y por otro, dificulta la explotación de información y la toma de decisiones.

- **Conclusión:** Actualmente, la información de los usuarios se encuentra en soporte papel lo que dificulta, compartir información de los usuarios entre los centros, y explotar dicha información con el objeto de poder mejorar el servicio de forma continua.
- **Recomendación:** Se recomienda la digitalización de todos los expedientes y la implantación de un sistema de información que soporte los mismos de forma que se pueda compartir la información entre los centros y explotar la información a partir de un sistema de información común.

Análisis de eficacia

Con el fin de evaluar la eficacia de la Fundación, se ha realizado un análisis desde cuatro perspectivas: análisis de coherencia, cumplimiento, consistencia y tendencia.

a. Coherencia

Para el análisis de coherencia, se ha analizado los objetivos fijados en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF), en concreto “Promover y garantizar el bienestar de los mayores” y “Atención socioeducativo de niños de 0 a 3 años”. Para ello, se establecen el indicador “número de días de estancia al año por centro”.

- **Conclusión:** Los objetivos definidos se consideran coherentes con los fines de la entidad, así como con el indicador “Número de días de estancia al año” ya que permite medir su actividad, no obstante, no se establecen indicadores para medir el grado de satisfacción del usuario.
- **Recomendación:** Definir indicadores que permitan medir el grado de satisfacción del usuario.

b. Cumplimiento

Se ha analizado el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF). Se observa que el ratio de ocupación de los 3 centros para mayores (San Juan de Dios, San Andrés y La Magdalena) para el servicio de atención residencial es superior al 90%. Si bien, el ratio del servicio de plazas diurnas en el centro de San Juan de Dios es del 62%.

En cuanto al ratio de ocupación del centro de atención socioeducativa infantil (Obejo y Valera), es del 20%. Por otro lado, el centro de protección de menores no presta ningún servicio actualmente, tal y como se ha comentado anteriormente.

- **Conclusión:** El ratio de ocupación del servicio de atención residencial es elevado en los 3 centros para mayores (superior al 90%), sin embargo, el ratio para el servicio diurno del centro de San Juan de Dios (62%), está por debajo de lo que se considera una ratio de ocupación razonable (debería ser superior al 85%). Por otro lado, el ratio del servicio de atención socioeducativa del centro Obejo y Valera es llamativamente bajo (20%) y el centro de menores no presta actualmente ningún servicio.
- **Recomendación:** Se recomienda realizar un estudio para analizar la posibilidad de diversificar las actividades de los centros con el objeto de conseguir una mayor ocupación de los mismos, y realizar un estudio para analizar posibles usos alternativo del centro de menores.

c. Evolución y consistencia

Se han analizado la evolución de los objetivos definidos plazas disponibles, el número de trabajadores y el presupuesto para los diferentes centros

Tras el análisis se observa que el número de plazas disponibles se ha mantenido estable en todos los centros. El incremento del presupuesto ha llevado asociado un incremento en el número de trabajadores, aunque con menor intensidad en los centros de San Andrés, La Magdalena y Obejo y Valera y con mayor intensidad en el Centro de San Juan de Dios.

Así, se observa que, en este último centro, un incremento del número de empleados ha sido de un 4% frente a un crecimiento del 18% de su presupuesto.

- **Conclusión:** El incremento del presupuesto no ha llevado asociado un incremento del número de trabajadores en la misma intensidad.
- **Recomendación:** Se recomienda establecer ratios que permitan ajustar los indicadores objetivo a las asignaciones presupuestarias anuales de la Fundación con el objeto para garantizar su consistencia (plazas disponibles/presupuesto, número de trabajadores/presupuesto, etc.)

d. Tendencia

Andalucía está afrontando un creciente envejecimiento de su población, según las proyecciones a 2070 del IECA. El IECA plantea tres escenarios que prevén que aumente considerablemente el grupo de edad de mayores de 65 años. En términos relativos, este grupo poblacional, que actualmente representa el 16,4% del total, supondrá en 2040 el 28,6% y en 2070 el 33,6% (escenario medio), lo que implicará una cada vez mayor presión sobre los servicios sociales.

Análisis de Eficiencia

Para analizar la eficiencia, inicialmente se ha analizado la evolución del número de trabajadores y el número de usuarios atendidos por la Fundación para el periodo 2015-2019. Se ha observado que el número de trabajadores se ha incrementado durante el periodo objeto de análisis, si bien, el número de usuarios atendidos ha disminuido, especialmente a partir del año 2016, con lo que la tendencia de dichos indicadores ha sido inversa.

Por otro lado, se ha analizado la evolución del coste de la Fundación y el número de usuarios atendidos, observándose que el coste se ha incrementado durante el periodo de análisis, sin embargo, el número de usuarios atendidos ha disminuido. .

Además, para analizar la eficiencia en el periodo 2015-2019 se ha realizado un análisis comparado del servicio de atención residencial, entre la Fundación y otros grupos empresariales que gestionan centros privados (plazas concertadas y privadas) tanto en Andalucía, como en otras comunidades autónomas (Fundación Federico Ozanam, Geroresidenciales Solimar, Grupo Vitalia home).

Concretamente, se ha realizado un análisis del ratio ingreso anual por plaza y el número de empleados por plaza, comparando la media de los centros que gestionan los distintos grupos empresariales y los distintos centros gestionados por la Fundación.

Para interpretar de forma adecuada el análisis comparado, debe tenerse en cuenta que, en el caso de la entidad, al tratarse de una Fundación pública y tener que aplicar las medidas del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación, el número de trabajadores para prestar el mismo servicio que cualquier otra entidad privada es mayor en la Fundación, pues la jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación es de treinta y cinco horas semanales (1675 horas anuales de promedio de cómputo anual) mientras que otras entidades tal y como viene recogido en el Convenio a aplicar es de 1792 horas de cómputo anual.

Se ha observado que el ratio medio de los 3 grupos empresariales es superior a la ratio de los centros de la Fundación.

- **Conclusión:** Se ha identificado que un incremento de los costes de la Fundación y del número de trabajadores no han llevado asociado un aumento del número de usuarios atendidos, siendo, además la tendencia, la contraria. Por otro lado, el ratio ingreso anual por empleados por plaza es inferior en los 3 centros de la Fundación respecto a la media de los grupos empresariales, lo que sugiere una menor eficiencia.

Es necesario destacar que el número de trabajadores por plaza está regulado de acuerdo con la ORDEN de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

- Es necesario justificar las causas que motivan una disminución de los usuarios atendidos a pesar de incrementar el número de trabajadores y costes de la Fundación, con anterioridad al año 2019.

Apartado modificado en base a la alegación N.º.8 y 9.

Análisis de economía

El análisis de economía se ha realizado desde una triple perspectiva; estructura de costes, análisis comparado con otras entidades, y análisis de la contabilidad de costes.

a. Estructura de costes

Se ha realizado un análisis de la estructura de costes de la Fundación con el objeto de determinar cuáles son las partidas de gastos más representativas y conocer cuáles son los costes operacionales y los costes estructurales.

Los “Gastos de personal” supone el 79% de los gastos de la Fundación. Por otro lado, los costes estructurales en concepto de “Amortización del inmovilizado material” supone el 4% de los costes de la Fundación.

b. Análisis comparado con otras entidades

Se ha realizado un análisis comparativo con los 50 grupos empresariales más relevantes del sector con el objeto de comprobar si la estructura de costes es similar. La partida más significativa que son los gastos de personal, en la Fundación son sensiblemente superiores, 20 puntos porcentuales más que la media de las empresas analizadas.

c. Análisis de la contabilidad de costes

Se ha analizado el coste por usuario y el precio de la plaza privada y concertada en el periodo 2015-2019 **para el servicio de atención residencial**, para los diferentes centros de la Fundación.

Aclarar que, para una correcta interpretación de este apartado, se debe tener en cuenta que en el año 2019 y tras el Acuerdo marco de 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz se aprobaron una serie de medidas, incluyendo un incremento de las retribuciones del personal y la modificación de la jornadas laboral, disminuyendo el número de horas de trabajo efectivo. ***Apartado “productividad” modificado de acuerdo a la alegación N.º8 de la entidad.***

- **Conclusión:** Se ha identificado que los gastos de personal en la Fundación son sensiblemente superiores a los de la media de los grupos empresariales analizados. Por otro lado, se observa que es el coste de la plaza es superior al precio de la plaza privada, diferencia que es compensada por el ingreso por plaza concertada, hasta el año 2019, dado que en dicho año el coste de la plaza supera también el ingreso por plaza concertada.
 - Es necesario justificar las causas que motivan un incremento progresivo del coste de las plazas residenciales con anterioridad al año 2019.

Apartado modificado en base a la alegación Nº.11.

II. Introducción

En virtud de la disposición adicional vigesimonovena de la Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019 y en relación con su disposición adicional trigésima, por Resolución del órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía, actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de fecha 21 de octubre de 2019, se inició el expediente de contratación denominado “Servicio de auditoría operativa del sector público instrumental de la Junta de Andalucía”.

Para la tramitación del expediente con número 2019/556630, SGT100/19, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante, LCSP), se procedió a su división en lotes, agrupándose las entidades instrumentales a auditar por tipo de actividad, grupos empresariales o de adscripción, así como en función de otros criterios que permitiesen dotar de cierta homogeneidad a cada uno de los lotes.

El expediente de contratación fue aprobado por el órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 29 de noviembre de 2019, adjudicándose el Lote 12, con fecha 20 de junio de 2020, a la UTE PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L., PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L. Y LANDWELL PRICEWATERHOUSECOOPERS TAX & LEGAL SERVICES, S.L., con N.I.F U01755347, y formalizándose el contrato el pasado 27 de julio de 2020. Las Entidades Instrumentales que integran el Lote 10 son las siguientes:

- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)
- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID)
- Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas
- Fundación Pública Andaluza para la Integración de personas con enfermedad mental grave (FAISEM)

Las actuaciones de control se han realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, aprobadas por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de 14 de febrero de 1997 (publicada por Resolución de 1 de septiembre de 1998) y el resto de las normas técnicas de auditoría que pudieran afectar de acuerdo a lo previsto en el Apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) que rige el contrato.

III. Breve descripción de la Entidad

<p>Norma de Creación y de Aprobación de los Estatutos.</p>	<p>La Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas de Córdoba nace en el marco de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, como resultado de la Fusión de las Fundaciones “Patronato Valeriano Pérez”, “San Andrés y La Magdalena”, “Obra Pía Don Simón Obejo y Valera” y “San Juan de Dios y San Rafael”, mediante la absorción de las tres primeras por la última y resultando una única Fundación, denominada “Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas de Córdoba”, hecho que se produce el 4 febrero de 2015 cuando la Dirección de Justicia Juvenil y Cooperación dicta resolución de inscripción en el Registro de Fundaciones de Andalucía.</p> <p>La Fundación se rige por los Estatutos adaptados a la Ley 10/2005 de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Figura inscrita en el Registro de Fundaciones de Andalucía, con el número CO/751.</p>
<p>Tipo de entidad.</p>	<p>Fundación Pública Andaluza</p>
<p>Régimen Jurídico</p>	<p>Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía (en adelante, LAJA), Art. 78: El concepto y régimen jurídico de las fundaciones del sector público andaluz será el previsto en la Ley 10/2005, de 31 de mayo, de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía</p> <p>Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de La Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante, TRLGHP).</p> <p>Artículo 42 de la Ley 10/2005 de 31 de mayo, de fundaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>
<p>Objeto social o fundacional.</p>	<p>La Fundación tiene como objetivo general promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los grupos sociales formados por infantes, adolescentes, jóvenes, discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, así como mayores dependientes. Asimismo, se ocupa de colaborar y participar en programas y proyectos que trabajen en la prevención y eliminación de todo aquello que favorezca la marginación social, en todo lo que afecta a los grupos sociales mencionados</p>
<p>Adscripción.</p>	<p>Consejería de Igualdad, Servicios Sociales y Conciliación.</p>

N.º de Trabajadores (2019)	107 Nº. de trabajadores modificado en base a la alegación Nº.1
Total, Presupuesto de Explotación y de Capital (2019 y 2020).	2.738.002 (2019) 2.788.998 (2020)
Objetivo principal	Ofrece atención residencial y estancia diurna para personas mayores, atención socioeducativa a menores de 0 a 3 años, además, colabora en el desarrollo de programas y proyectos que contribuyan a la reducción de los niveles de exclusión social entre la población cordobesa. La Fundación tiene como objetivo general promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los grupos sociales formados por infantes, adolescentes, jóvenes, discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, así como mayores dependientes. Asimismo, se ocupa de colaborar y participar en programas y proyectos que trabajen en la prevención y eliminación de todo aquello que favorezca la marginación social, en todo lo que afecta a los grupos sociales mencionados.
Patronato	<p>Presidenta: Delegada Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba.</p> <p>Vicepresidente: Alcalde de Lucena</p> <p>Secretario: Jefe del Servicio de Prevención y Apoyo a la Familia (Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba)</p> <p>Vocales</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Secretaria General de la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba. ○ Concejala de Servicios Sociales, Salud y Cooperación al Desarrollo, Igualdad y Diversidad; del Excelentísimo Ayuntamiento de Lucena ○ Jefa del Servicio de Protección de Menores. (<i>Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba</i>) ○ Jefa del Servicio de Gestión de Servicios Sociales. (Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba.)

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría

El objeto de los trabajos ha consistido en realizar una auditoría operativa, bajo la supervisión de la Intervención General de la Junta de Andalucía, que tal y como establece el artículo 93 del TRLGHP, consiste en el análisis de los principales sistemas o procedimientos de la (Entidad), así como un análisis de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos realizada por la misma.

Con base en esta definición y en manuales y normas técnicas reguladoras de los procedimientos de auditorías operativas de general aceptación cabe establecer el siguiente alcance:

- **Auditoría de Sistemas y Procedimientos:** revisión analítica de los procedimientos existentes en cada entidad, así como el entorno en el que se realizan, para determinar si se han tenido en cuenta los principios de buena gestión, se aplican controles de calidad y si se han obtenido los resultados que satisfacen a los demandantes de estos procedimientos, ya sean internos o externos.
- **Análisis de eficacia:** determinar el grado en que una operación, entidad o política alcanza sus objetivos, en un periodo determinado, con independencia de los costes que su ejecución implique.
- **Análisis de eficiencia:** este análisis aporta evidencias sobre la relación entre objetivos y recursos empleados. Una entidad es eficiente si los objetivos se alcanzan mediante el menor uso de los recursos disponibles.
- **Análisis de economía:** verificar si la entidad desarrolla su actividad, con la calidad requerida, minimizando el coste de los recursos utilizados.

Los Procedimientos aplicados, por cada área de análisis (sistemas y/o procedimientos; eficacia, eficiencia y economía) han tenido como finalidad obtener evidencia suficiente, pertinente y fidedigna para soportar las conclusiones obtenidas. Los mismos, atendiendo a un enfoque innovador y orientado al cambio, están encaminados a la posterior práctica de recomendaciones tendentes a la mejora de las prácticas, procesos y procedimientos de la Entidad.

A continuación, de una manera compendiada, se detallan los procedimientos de auditoría aplicados en la ejecución del trabajo de campo y definidos en los Programas de Trabajo conformados, en la Fase de Planificación, por la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Análisis de la forma jurídica de la Fundación

- *Análisis del cumplimiento de los fines para los cuales fue creado la Fundación*
- *Análisis de la capacidad de autofinanciación*
- *Análisis de la duplicidad de tareas o funciones*
- *Análisis de la idoneidad de la forma jurídica para la prestación de los servicios*

Sistemas y procedimientos

- *Elaboración del mapa de procesos*

- *Descripción detallada de los procedimientos*
- *Análisis del modelo organizativo*
- *Análisis de los sistemas de información*
- *Detección de Riesgos. Matriz global de procedimientos-riesgos asociados-controles clave*
- *Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).*
- *Sistemas de control Interno*

Eficacia

- *Análisis de coherencia*
- *Análisis de cumplimiento*
- *Análisis de la evolución y consistencia*

Eficiencia

- *Análisis de la productividad*

Economía

- *Análisis de la estructura de costes de la Entidad*
- *Análisis comparado con otras entidades*
- *Análisis de la contabilidad de costes*

Control de calidad

La empresa auditora ha puesto en marcha diferentes procedimientos para garantizar el seguimiento, coordinación y control de calidad de la calidad de los trabajos.

Comunicación Continua

- Puesta en marcha de herramientas para facilitar el intercambio de información entre la Fundación y la empresa auditora (Connect y Consigna Externa) y el repositorio de para asegurar el correcto almacenamiento de documentos (map)

Coordinación mediante Comités de Seguimiento

- Constitución de comités para una adecuada coordinación de los trabajos
 - Comité de Dirección: elevando los temas que no pudieron ser resueltos en los comités de coordinación y seguimiento y el comité operativo.
 - Comité de coordinación y seguimiento: revisando y controlado la evolución del proyecto y la consecución de los hitos y planificación establecida.
 - Comité Operativo: controlando los aspectos de detalle del día a día del proyecto.

Seguimiento mediante el Reporting

- Reporting continuo a la Intervención General de la Junta de Andalucía sobre el avance de los trabajos.

Control de calidad de los trabajos

- Control periódico a través del Comité de Calidad y Coordinación interno de la empresa auditora, liderado por los responsables de calidad del proyecto.
- Revisión de que los entregables enviados a la Intervención tienen la calidad esperada y se ajustan al objeto de los trabajos.
- Revisión de que se cumplen los plazos de ejecución establecidos por la Intervención General para la auditoría operativa en el Anexo I del PCAP.
- Garantizar que los entregables de todos los lotes asignados a la empresa auditora son homogéneos, siguiendo el mismo formato, tipografía, estructura etc....

Evaluación de resultados

- Revisión durante los Comités de Dirección y de Coordinación (o mediante otros canales) si los trabajos se están realizando de forma satisfactoria y si es necesario llevar a cabo alguna medida adicional.

No se han llevado a cabo todos los controles previstos en el memorando de planificación al no haberse dispuesto de la información necesaria para realizar el correspondiente análisis. Por otro lado, no se ha realizado la encuesta dirigida al personal de la entidad, dado que se ha mantenido entrevistas con todas las áreas de la gerencia de la Fundación y con los diferentes centros.

V. Resultados de la auditoría

Considerando el alcance del trabajo fijado en el Apartado IV del presente Informe, a continuación, se presentan de forma detallada, los resultados obtenidos con la aplicación de los procedimientos de auditoría identificados, por cada área.

V. 1 Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad.

En este apartado se ha analizado los siguientes aspectos:

- Logro de los objetivos previstos por la Fundación
- Capacidad de autofinanciación de la Fundación
- La existencia de duplicidad de tareas o funciones
- Idoneidad de la forma jurídica para la prestación de los servicios

En cuanto al cumplimiento de objetivos de la Fundación, tal y como se indica posteriormente en el apartado de eficacia, las ratios de ocupación de los centros para mayores son adecuados, superiores al 95%, si bien, en el centro de atención socioeducativa infantil, la ratio es muy baja (20%). Por otro lado, el centro de protección de menores no presta ningún servicio actualmente.

En relación a la capacidad de autofinanciación de la Fundación, destacar que el 75% de las plazas son concertadas, lo que supone un 65% de sus ingresos, los cuales provienen de los presupuestos de la Junta de Andalucía, si bien, se deduce que la Fundación tendría potencial para autofinanciarse si dichas plazas fueran concertadas mediante concurso público, incluso sufragando, la infrautilización del centro de atención socioeducativa infantil y coste del centro de protección de menores, que actualmente se encuentra cerrado.

Indicar que la Fundación dispone fincas rústicas. Estas fincas se encuentran asignadas a los centros más cercanos. La explotación de estas fincas rústicas mediante el arrendamiento de las mismas proporciona a la Fundación unos ingresos adicionales a los de su propia actividad. Estos arrendamientos suponen el 1% de sus ingresos totales.

En cuanto a sus funciones, la Fundación tiene como objetivo general promover y garantizar el bienestar y la calidad de vida de los grupos sociales formados por infantes, adolescentes, jóvenes, discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, así como mayores en situación de dependencia y cualesquiera otras personas en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, la Consejería está formada por 5 Direcciones Generales entre las que se encuentran la DG de Infancia y la DG de personas mayores y pensiones no contributivas.

A la DG de Infancia, le corresponden, además de las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, las siguientes funciones:

- a) El ejercicio de las competencias que tiene atribuidas la Junta de Andalucía en materia de desamparo, tutela, acogimiento, adopción y cualquier otra forma de protección de la infancia.
- b) El diseño, realización y coordinación de las políticas preventivas para evitar la exclusión y la pobreza infantil.
- c) La ordenación, gestión y coordinación de los recursos destinados a la infancia.

- d) El diseño, realización y evaluación de los programas específicos en materia de infancia.
- e) La promoción, fomento y ejecución de las políticas y actuaciones destinadas a favorecer la conciliación en el ámbito de la infancia.
- f) Planificación y ejecución de políticas que favorezcan la igualdad y corresponsabilidad dentro del entorno de la infancia.
- g) Las funciones en materia de comunicaciones, autorizaciones y acreditaciones administrativas de los servicios y centros que afecten al ámbito competencial de la Dirección General.
- h) Y en general, todas aquellas que le atribuya la normativa vigente y las que expresamente le sean delegadas.

Por otro lado, a la DG de personas mayores y pensiones no contributivas, le corresponden, además de las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, las siguientes funciones:

- a) El diseño, desarrollo, coordinación y promoción de las políticas de envejecimiento activo.
- b) Las relativas a la ordenación, gestión y coordinación de los Centros y Servicios de atención y protección a personas mayores, sin perjuicio de las instrucciones que pudieran dictarse por la Consejería de Salud y Familias relativas a la dirección, gestión e inspección de los centros residenciales de personas mayores en tanto persista la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
- c) La gestión y control de las ayudas económicas que se otorguen en estas materias.
- d) La planificación, coordinación, gestión y la evaluación de los servicios y programas y actividades dirigidos a las personas mayores.
- e) Las funciones en materia de comunicaciones, autorizaciones, y acreditaciones administrativas de los servicios y centros que afecten al ámbito competencial de este órgano directivo.
- f) La gestión de prestaciones económicas periódicas de naturaleza no contributiva y asistencial, que en materia de servicios sociales hayan sido transferidas a la Comunidad Autónoma por la Administración General del Estado, y complementos a las mismas que puedan ser establecidos por la Comunidad Autónoma.
- g) La gestión económica, tramitación y resolución de las prestaciones asistenciales.
- h) La ejecución y seguimiento de las revisiones normativas anuales para la regularización y control de las prestaciones asistenciales.
- i) El análisis y estudio sociológico de las personas beneficiarias de prestaciones asistenciales.
- j) La coordinación con otros organismos nacionales y autonómicos en materia de pensiones asistenciales.
- k) Y en general, todas aquellas que le atribuya la normativa vigente y las que expresamente le sean delegadas.

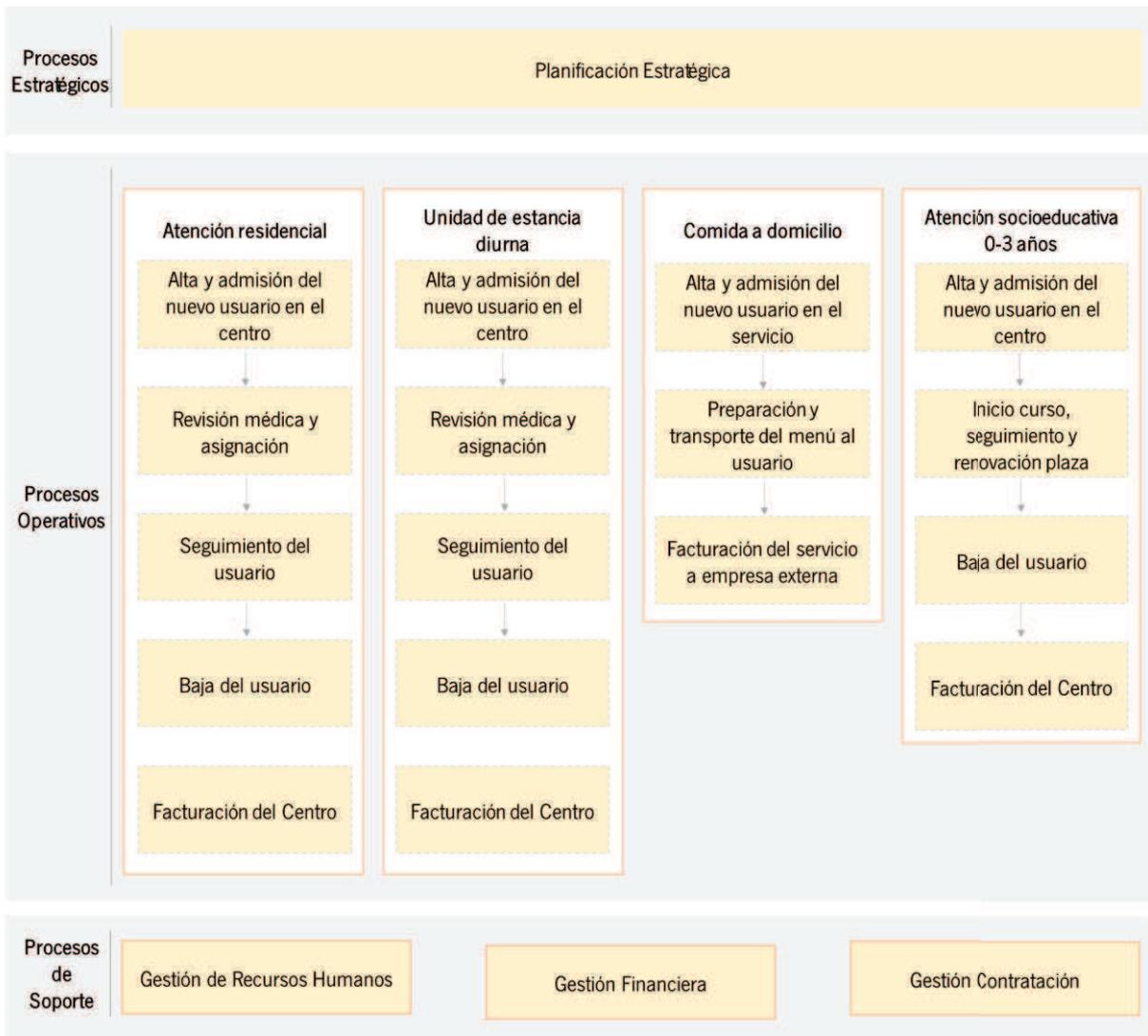
De lo anterior, se desprende que existe una duplicidad funciones entre la Fundación y la DG de Infancia, entre las que incluye las competencias en materia de desamparo, tutela, acogimiento, adopción y cualquier otra forma de protección de la infancia y la DG de **personas mayores y pensiones no contributivas**, entre las que se incluyen las relativas a la ordenación, gestión y coordinación de los Centros y Servicios de atención y protección a personas mayores.

En este sentido, hay que destacar que la Consejería gestiona actualmente 14 centros de atención residencial a mayores de titularidad pública, de atención infantil y de protección a menores.

V. 2 Sistemas y procedimientos

Mapa de procesos.

A continuación, se muestra el mapa de procesos/procedimientos de la entidad:



Se ha procedido a analizar todos los procesos operativos, al considerarse todos ellos relevantes:

- Atención residencial
- Estancia diurna
- Servicio de comida a domicilio
- Atención socioeducativa a niños de 0 a 3 años

Destacar que el servicio de ayuda a domicilio se encuentra externalizado a la empresa SARCOHABITAE (ver procedimiento detallado en el anexo II.1).

Se ha detectado que, de forma común a todos los procedimientos, cuando se realiza una liquidación a la Consejería para el pago de las cuotas de usuario correspondientes a las plazas concertadas (ASSDA es la responsable del pago de las liquidaciones), si tras ser revisada se detecta alguna incidencia, hasta que dicha incidencia no es subsanada, no es posible presentar otras liquidaciones. En el Anexo II.1 se describe de forma detalla el procedimiento “facturación del centros” común para todos los servicios.

Por último, se ha detectado que los tiempos para reasignar plazas liberadas por los usuarios puede llegar a ser de hasta 2 meses, especialmente si el usuario rechaza la plaza, debido a que el proceso de comunicación entre los usuarios y la Consejería es burocrático y poco efectivo (correo certificado o burofax).

A continuación se describe brevemente el procedimiento, si bien, en el Anexo II.1 se describe de presenta de forma detalla, el cual es común para todos los servicios.

1. Alta y admisión de un nuevo usuario en el centro

Derivación de la Junta de Andalucía. Tras la correspondiente solicitud por parte del usuario, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) realiza una valoración del grado de dependencia y un Programa Individual Actuación (PIA) a dicho usuario. En este PIA, se determina que uno de los recursos que se le deben asignar al usuario es atención residencial. En base a lo anterior, tras verificar que existe plaza disponible para este usuario y dicho usuario firmarse la resolución, se incluye en la aplicación SAR (Servicio de Atención Residencial), con la información del usuario (nombre, apellidos y contacto del usuario en cuestión.) y el centro asignado. Asimismo, envían un correo electrónico al centro asignado indicando que existe un nuevo usuario asignado a su centro.

Rechazo de la plaza/liberación de la plaza. En caso de que el usuario rechace la plaza asignada, el trabajador social incluye este hecho en la aplicación de Servicio de Atención Residencial (SAR) y envía un correo a la ASSDA indicando lo sucedido. De esta forma, se libera la plaza y se inicia el procedimiento en la ASSDA nuevamente de asignación de recursos a esa plaza. Este proceso tiene una duración aproximada de un mes.

2. Baja del usuario

Recepción y asignación a otro centro (Junta de Andalucía (ASSDA)). La Junta de Andalucía recibe un correo electrónico de un usuario o familiar de usuario solicitando el traslado a otro centro. En este caso, la Junta de Andalucía analizará dicha solicitud y buscará alguna vacante en otro centro que se adapte a las características del usuario. Cuando se encuentre está vacante, la Junta de Andalucía le notificará por correo electrónico al usuario que se le ha encontrado un nuevo centro para su traslado.

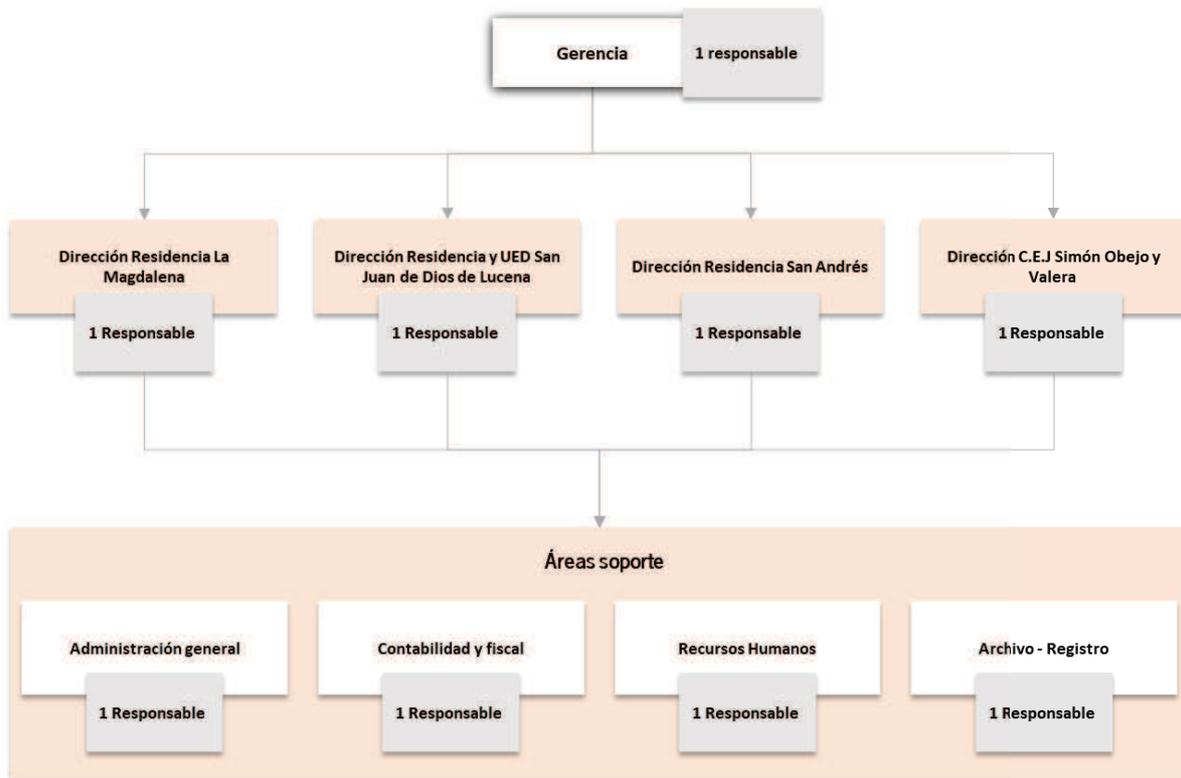
Recepción información / documentación baja (Junta de Andalucía (ASSDA)). Cuando el trabajador/a social ha actualizado en la plataforma del SAR la baja del usuario, la Junta de Andalucía recibe la información y comenzará a trabajar en la reasignación de esa plaza a partir de la fecha en la cual figura que el usuario causará baja.

Apartado “Mapa de procesos” modificado en bases a la alegación N.º.3

Modelo Organizativo.

En el año 2019 la Fundación contaba con un total de 107 empleados, distribuidos entre:

- La gerencia (4 personas; Gerente, Responsable de RRHH, Responsable de administración y Responsable de contabilidad, Archivo-Registro),
- Dirección de los centros (4 directores)
- Personal de los propios centros (99 personas; trabajadores sociales, enfermeros o psiquiatras, psicólogos y personal administrativo).



Se ha identificado que la gerencia de la entidad se encarga de realizar el análisis económico-financiero de los diferentes centros, si bien, esta información no es contrastada con los directores de los centros, lo que resulta de especial interés para tomar decisiones con el objeto de mejorar su operativa.

Organigrama del apartado “Modelo Organizativo” modificado en base a la alegación Nº.5

Sistemas de información

El nivel de digitalización es bajo, los expedientes de los usuarios se gestionan en soporte papel, lo que provoca, por un lado, que en los casos en los que se traslada a un usuario de un centro a otro, el expediente del usuario se tenga que enviar de forma física, lo que puede derivar en una pérdida de información, ya que en ocasiones, el nuevo centro no solicita el expediente, y por otro, dificulta la explotación de información y la toma de decisiones.

Por otro lado, indica que la entidad utiliza herramientas ofimáticas básicas para la gestión de las convocatorias de plazas para atención socio educativa infantil, lo que dificulta la explotación de la información y la toma de decisiones. Para la publicación de las convocatorias de plazas se utiliza la plataforma SENECA de la Junta de Andalucía (ver procedimiento completo en el Anexo II.1).

Matriz de procedimientos - riesgos - controles

En relación con los procedimientos analizados, se adjunta a continuación la matriz de procedimientos-riesgos asociados-controles clave.

Procedimientos	Riesgos	Controles
Atención residencial	- Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrautilización de las plazas: Proceso de liberación, reasignación, confirmación y ocupación de la plaza del usuario burocrático y lento	- No se realizan controles para identificar cuellos de botellas, procesos ineficientes, etc. para mejorar la eficiencia de la entidad, si bien, se debe aclarar que dicho procedimiento es competencia de la ASSDA. Modificado en base a la alegación Nº.7
Unidad de Estancia Diurna	- Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio: No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias	- Se realiza una evaluación de la calidad del servicio midiendo el grado de satisfacción del usuario, no obstante, el procedimiento es manual, sin estar soportado por una herramienta. Modificado en base a la alegación Nº.7
Comida a Domicilio	- Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio: No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias	- Se realiza una evaluación de la calidad del servicio midiendo el grado de satisfacción del usuario, no obstante, el procedimiento es manual, sin estar soportado por una herramienta. Modificado en base a la alegación Nº.7
Atención socioeducativa 0-3 años	- Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrautilización de las plazas: Proceso de liberación, reasignación, confirmación y ocupación de la plaza del usuario burocrático y lento	- No se realizan controles para identificar cuellos de botellas, procesos ineficientes, etc. para mejorar la eficiencia de la entidad

Apartado “Matriz de procedimientos - riesgos - controles.” modificado en base a la alegación Nº.7

Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

A continuación, se muestra el resultado del análisis DAFO realizado.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> No se dispone mecanismos para evaluar la calidad del servicio ni se mide el grado de satisfacción del usuario Baja digitalización Procedimiento para reasignar las plazas cuando un usuario causa baja, lento y burocrático Falta de capacitación de los directores de los centros en materia económica-financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia cada vez mayor de grupos residenciales privados muy consolidados que puede afectar al precio de las plazas
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Alto grado de ocupación de plazas en los centros Amplia experiencia prestando el servicio de atención residencia Precio de la plaza privada competitivo 	<ul style="list-style-type: none"> Alto margen de mejora de la eficiencia gracias a las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías Colaboración con otras fundaciones para la identificación e implantación de buenas prácticas Mayor concienciación del papel de los servicios sociales

V. 3 Eficacia

Con el fin de evaluar la eficacia de la Fundación, se ha realizado un análisis desde cuatro perspectivas: análisis de coherencia, cumplimiento, consistencia y tendencia.

Análisis de coherencia.

Para el análisis de coherencia, se ha analizado los objetivos fijados en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF), en concreto “Promover y garantizar el bienestar de los mayores” y “Atención socioeducativo de niños de 0 a 3 años” y los indicadores definidos.

Objetivo: Promover el bienestar en la Residencia San Juan de Dios

- Asistencia a mayores en la Residencia San Juan de Dios *Indicador:* Número de días de estancia al año
- Promover el bienestar (atención a personas mayores) en la Unidad de Estancia Diurna *Indicador:* Número de días de estancia al año

Objetivo: Promover el bienestar en la Residencia San Andrés

- Asistencia a mayores en la Residencia San Andrés *Indicador:* Número de días de estancia al año

Objetivo: Promover el bienestar en la Residencia La Magdalena

- Promover el bienestar en la Residencia La Magdalena *Indicador:* Número de días de estancia al año

Objetivo: Prestar atención socioeducativa niños de 0 a 3 años

- Atención socioeducativa en el CEI Simón Obejo y Valera *Indicador:* Número de días de estancia al año

Los objetivos definidos se consideran coherentes con los fines de la entidad, así como con el indicador “Número de días de estancia al año” ya que permite medir su actividad, no obstante, no se establecen indicadores para medir el grado de satisfacción del usuario.

Análisis de cumplimiento.

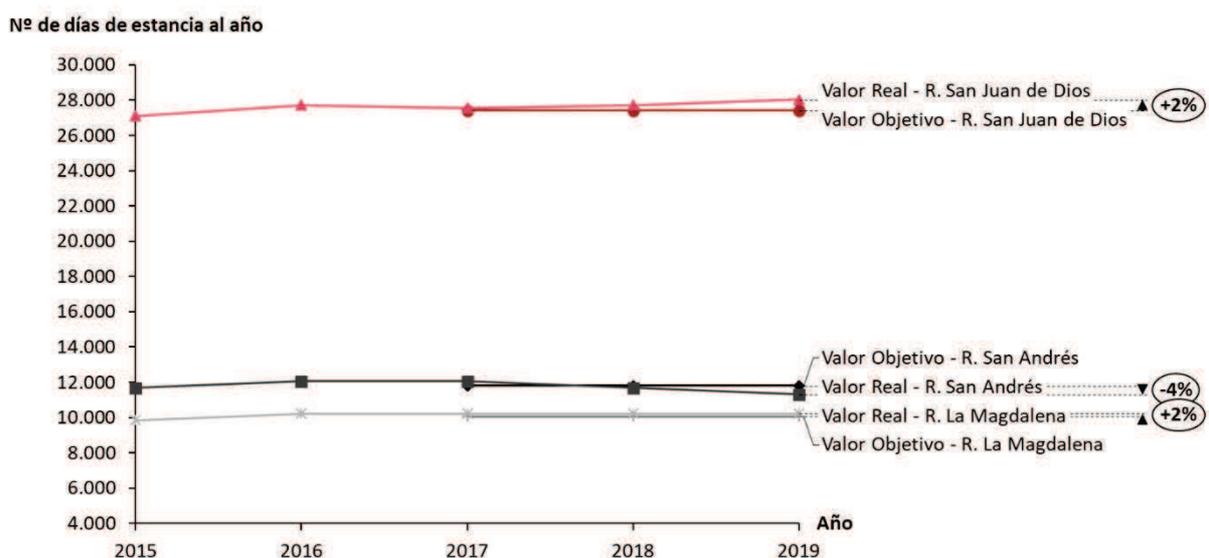
El análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el PAIF en el periodo (2015 – 2019) se ha realizado por tipo de servicio y por centro

A continuación, se presenta el análisis realizado por servicio.

- Atención residencial
- Soporte diurno
- Atención socio educativa infantil

Atención residencial

Gráfica 1. Evolución cumplimiento objetivos para el servicio de atención residencial (2015-2019)

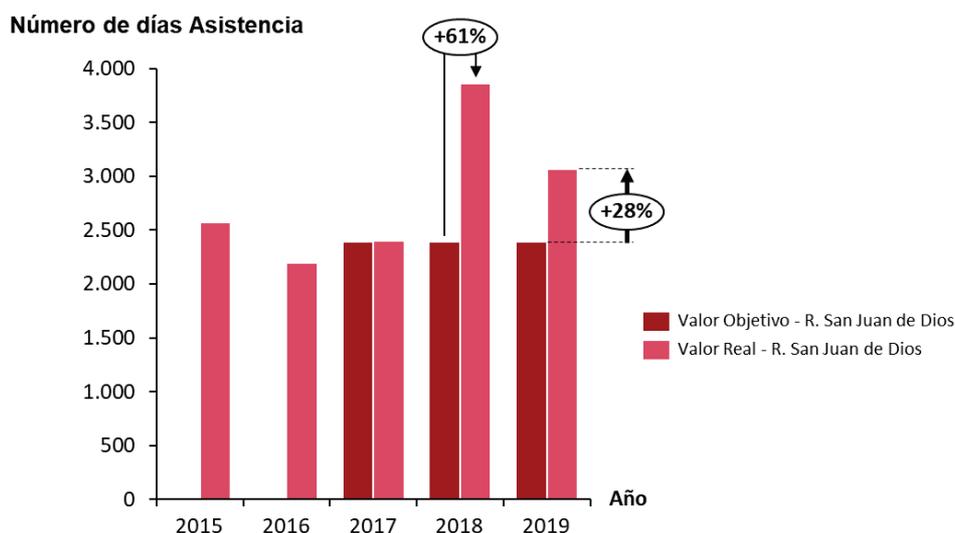


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se observa que el indicador objetivo (número de días de estancia al año) se cumple en los diferentes centros con ligeras desviaciones en el caso de la residencia de San Andrés (-4% en el año 2019). No se dispone de información sobre número de días de asistencia previstos para el periodo 2015-2016.

Soporte diurno

Gráfica 2. Evolución cumplimiento objetivos para el servicio de soporte diurno (2015-2019)

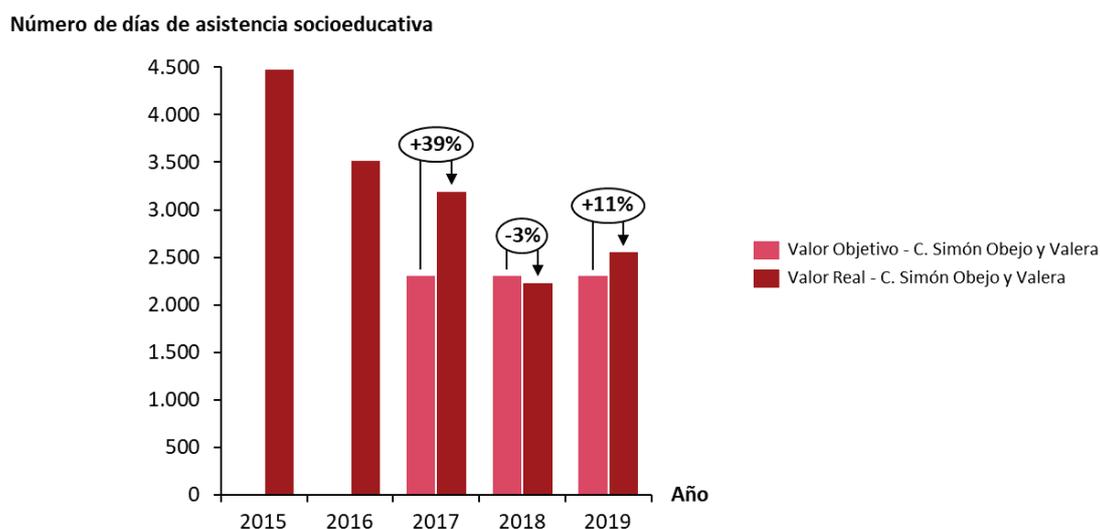


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que se cumple el objetivo previsto para el año 2017, superándose de forma significativa para las anualidades 2018 y 2019, en un 61% y un 28% respectivamente. No se dispone de información sobre número de días de asistencia previstos para el periodo 2015-2016.

Atención socio educativa infantil

Gráfica 3. Evolución cumplimiento objetivos para el servicio de atención socio educativa infantil (número de días de Asistencia al año) 2015-2019

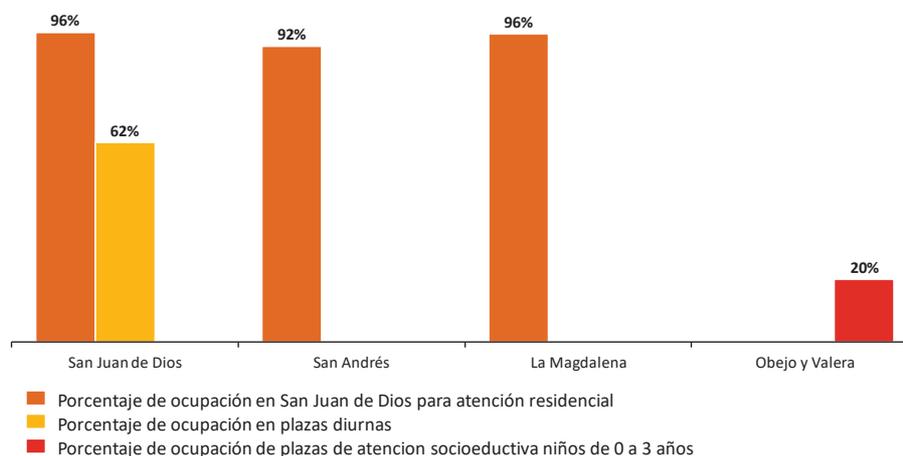


Fuente: Elaboración propia

Del gráfico se deduce que se han logrado y o superado los objetivos previstos, a excepción del año 2018, con una pequeña desviación del 3%. No se dispone de información sobre número de días de asistencia previstos para el periodo 2015-2016.

A continuación, se presenta el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el PAIF en el periodo (2015 – 2019) por centro.

Gráfica 4. Ratios de ocupación por centro y servicio, 2019



Fuente: Elaboración propia

Respecto al ratio de ocupación de los 3 centros para mayores (San Juan de Dios, San Andrés y La Magdalena) para el servicio de atención residencial es superior al 90%. Si bien, el ratio del servicio de plazas diurnas en el centro de San Juan de Dios es del 62%.

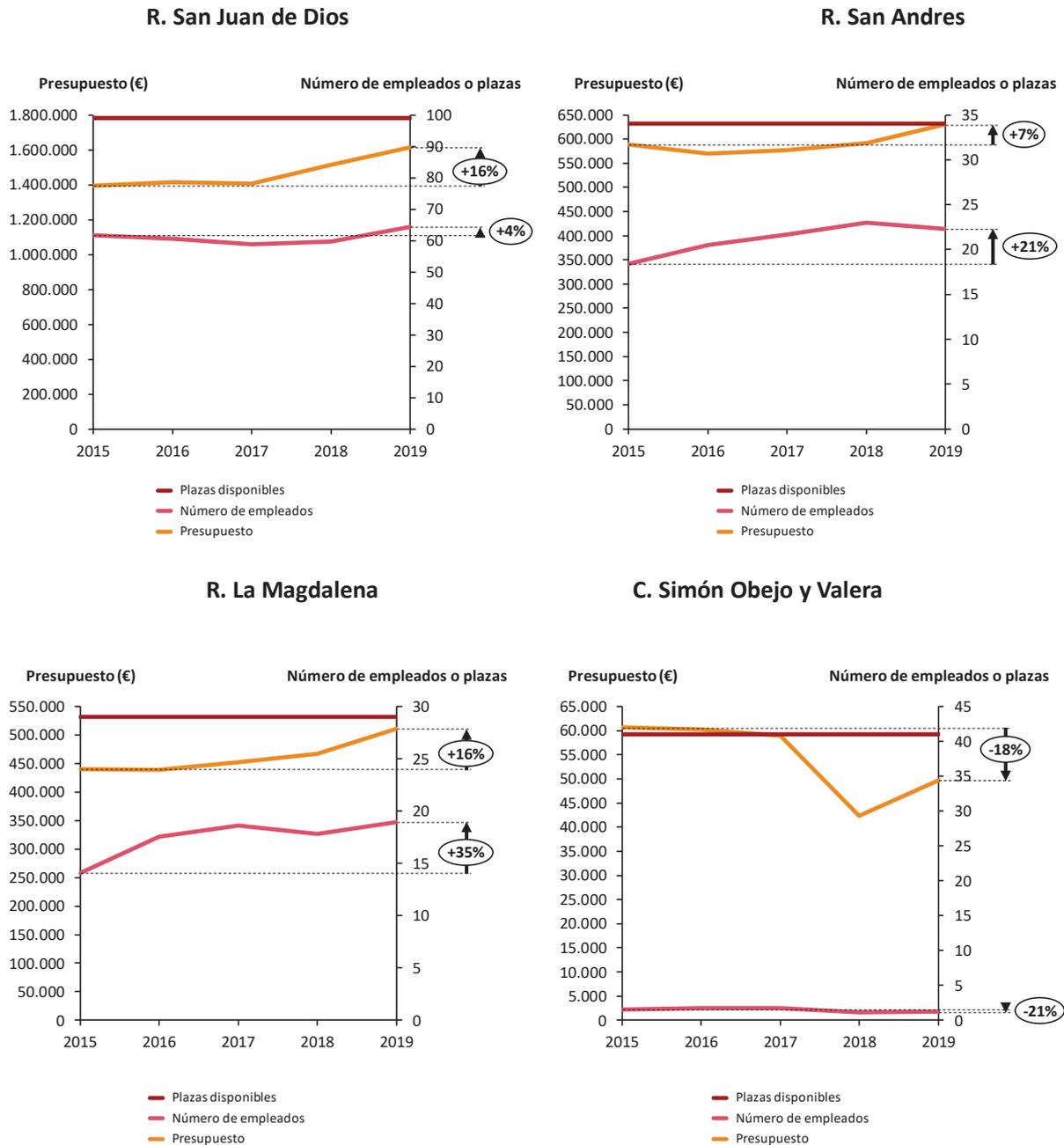
En cuanto al ratio de ocupación del centro de atención socioeducativa infantil (Obejo y Valera), es del 20%. Por otro lado, el centro de protección de menores no presta ningún servicio actualmente, tal y como se ha comentado anteriormente.

Respecto al objetivo medible que figura en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) relativo al número de días de estancia al año, solo se disponen datos de objetivos fijados desde 2017. Por lo que la comparación y el análisis solo se ha realizado para el horizonte temporal 2017-2019.

Análisis de la evolución y consistencia

Se han analizado la evolución de los objetivos definidos plazas disponibles, el número de trabajadores y el presupuesto para los diferentes centros

Gráfica 5. Plazas disponibles, número de trabajadores y presupuesto (2015-2019)



Tal y como se observa en las gráficas, el número de plazas disponibles se ha mantenido estable en todos los centros. El incremento del presupuesto ha llevado asociado un incremento en el número de trabajadores, aunque con menor intensidad en los centros de San Andrés, La Magdalena y Obejo y Valera y con mayor intensidad en el Centro de San Juan de Dios.

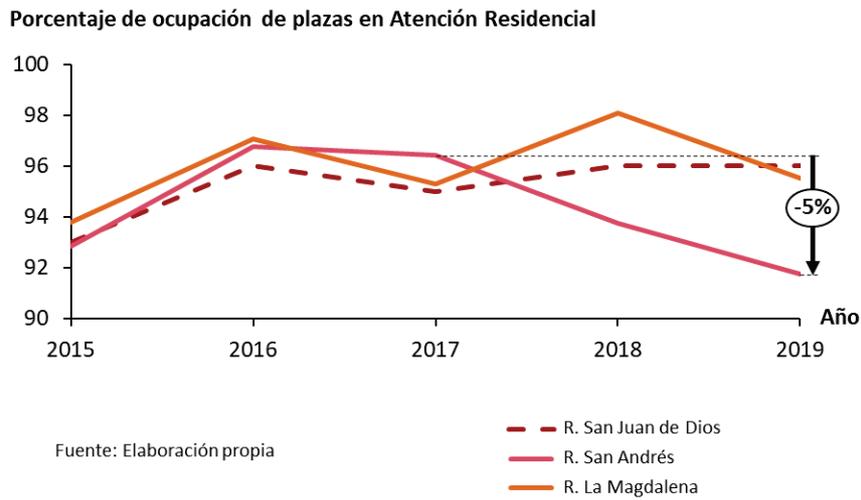
Así, se observa que, en este último centro, un incremento del número de empleados ha sido de un 4% frente a un crecimiento del 18% de su presupuesto.

Se han analizado los ratios de ocupación de los servicios de atención residencial, servicio de estancia diurna y servicio de atención socioeducativa.

A continuación, se presenta el análisis de la evolución de la tasa de ocupación para el periodo 2015-2019 para los diferentes servicios y centros.

Atención residencial

Gráfica 6. Porcentaje de ocupación de plazas en Atención Residencial por centro, 2015-2019

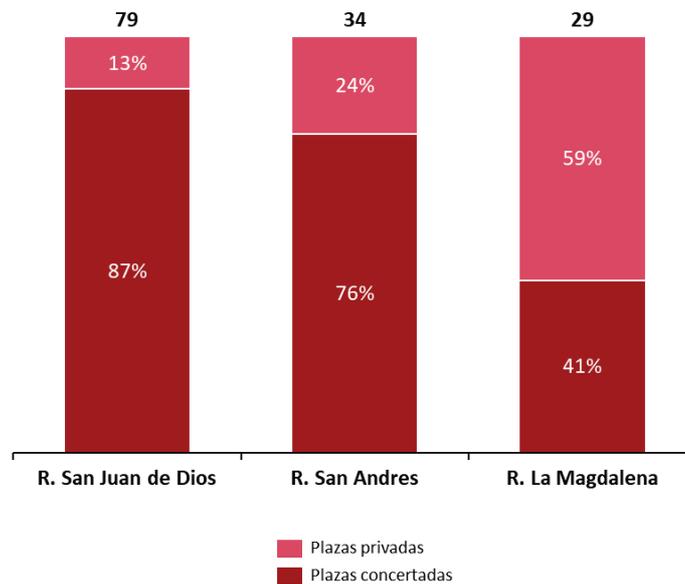


Se observa que, para la actividad de atención residencial, el ratio de ocupación ha sido adecuado, sufriendo ligeras variaciones, con valores que se sitúan entre el 92% (San Andrés en el año 2019) y el 98% (Magdalena en el año 2018) de ocupación.

A continuación, se presenta el análisis realizado diferenciando entre plazas concertadas y plazas privadas.

Para ello, inicialmente, se muestra la distribución de plazas por centro

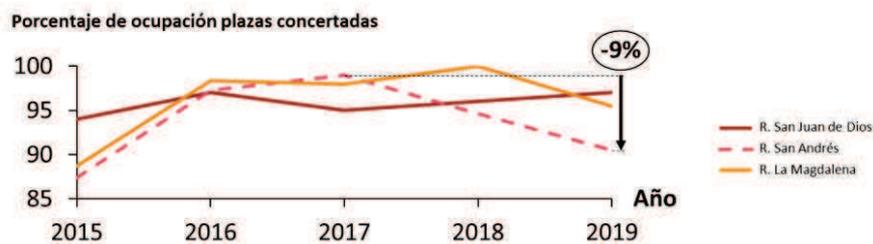
Gráfica 7. Distribución de del porcentaje de plazas concertadas y privadas por centro., respecto el número total de plazas.



Fuente: Elaboración propia

El análisis realizado sobre el porcentaje de ocupación para cada tipo de plaza arroja los siguientes resultados.

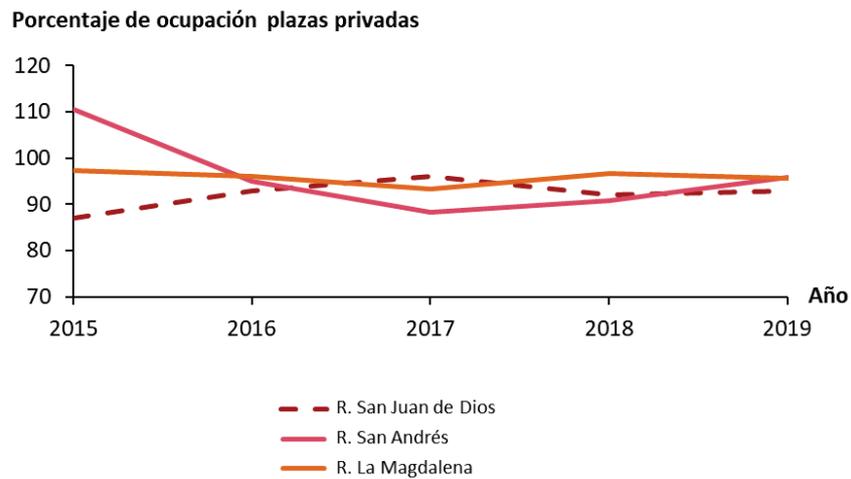
Gráfica 8. Porcentaje de ocupación de plazas concertadas en Atención Residencial por centro, 2015-2019



Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico que el porcentaje de ocupación de las plazas concertadas en todos los centros se sitúa entre el 87% y el 100%.

Gráfica 9. Porcentaje de ocupación de plazas privadas en Atención Residencial por centro, 2015-2019

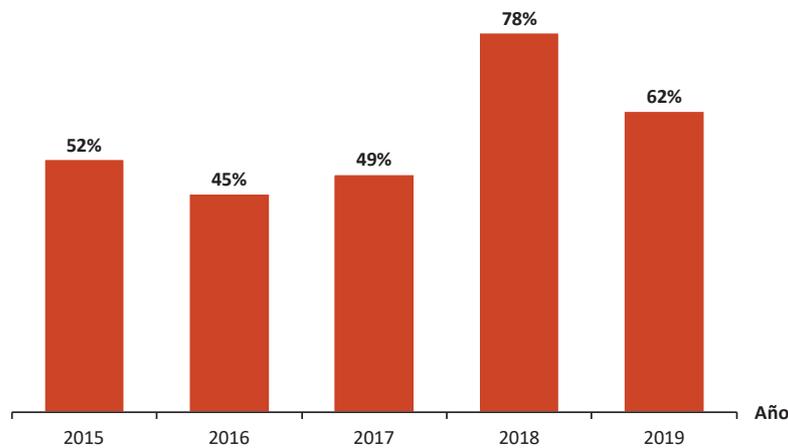


Fuente: Elaboración propia

En el caso de las plazas privadas, se aprecia que el porcentaje de ocupación es el mismo que en el caso de las plazas concertadas, entre el 87% y el 100%.

Estancia diurna

Gráfica 10. Porcentaje de ocupación de plazas en Estancia Diurna en la Residencia de San Juan de Dios, 2015-2019

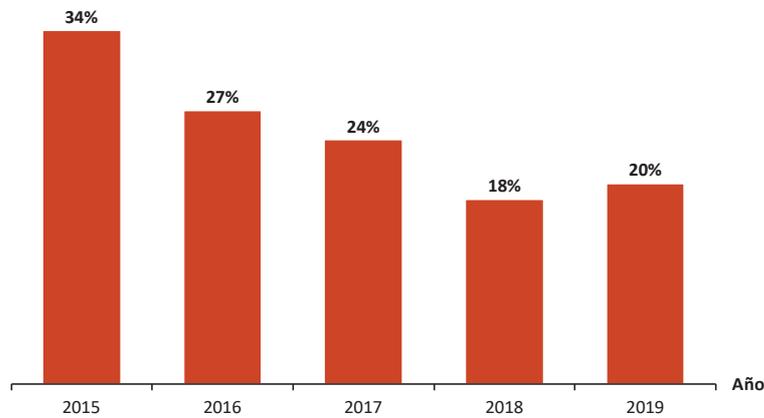


Fuente: Elaboración propia

En relación con el servicio de estancia diurna, se observa que la variabilidad del ratio es relevante, registrando valores que oscilan entre el 45% y el 78%.

Atención socio educativa

Gráfica 11. Porcentaje de ocupación de plazas en Atención socio educativa, 2015-2019

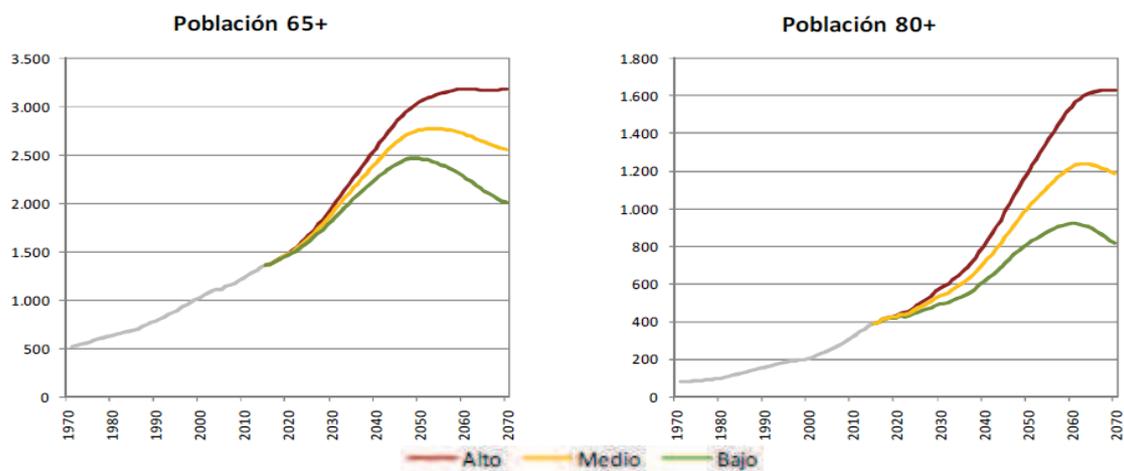


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se muestra que la tasa del servicio de atención socioeducativa registra igualmente valores muy dispares, que oscilan entre el 34% en el año 2015 y el 18% en el año 2018, registrando, en cualquier caso, valores muy bajos en todas las anualidades.

Análisis de tendencia

Andalucía está afrontando un creciente envejecimiento de su población, según las proyecciones a 2070 del IECA. El IECA plantea tres escenarios que prevén que aumente considerablemente el grupo de edad de mayores de 65 años. En términos relativos, este grupo poblacional, que actualmente representa el 16,4% del total, supondrá en 2040 el 28,6% y en 2070 el 33,6% (escenario medio), lo que implicará una cada vez mayor presión sobre los servicios sociales.



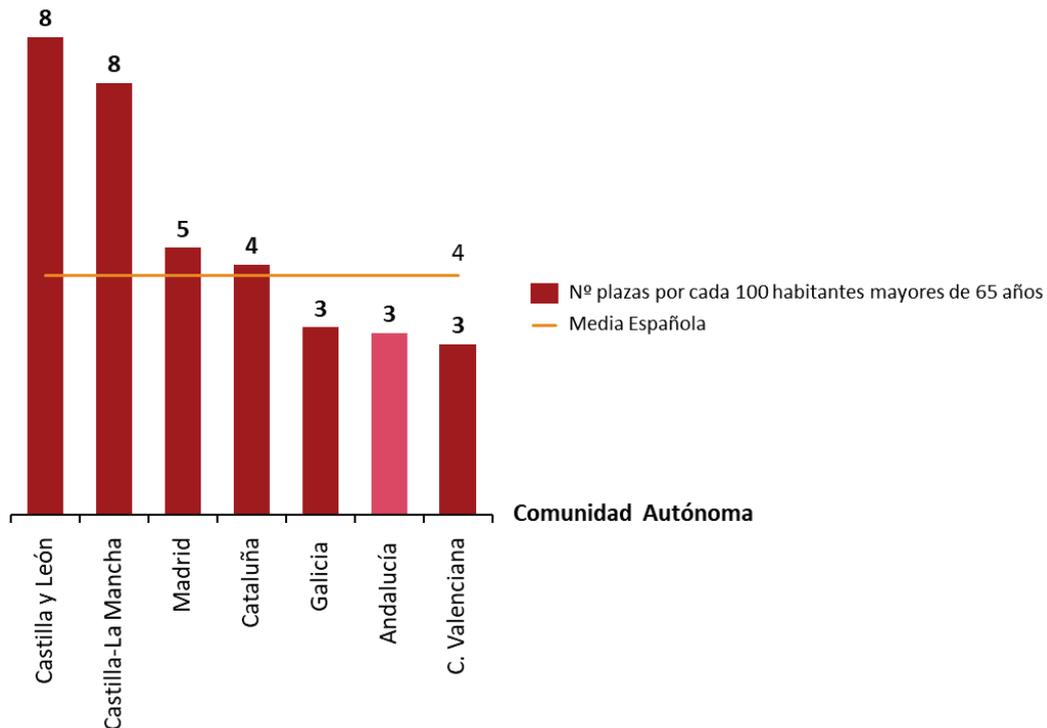
V. 4 Eficiencia

Con el fin de evaluar la eficiencia de la Fundación, se ha realizado un análisis desde una doble perspectiva: cobertura y productividad

Cobertura

A continuación, se muestra el número total de plazas de atención residencial por cada 100 habitantes mayores de 65 años por comunidades autónomas.

Gráfica 12. Número total de plazas por cada 100 habitantes mayores de 65 años por comunidades autónomas

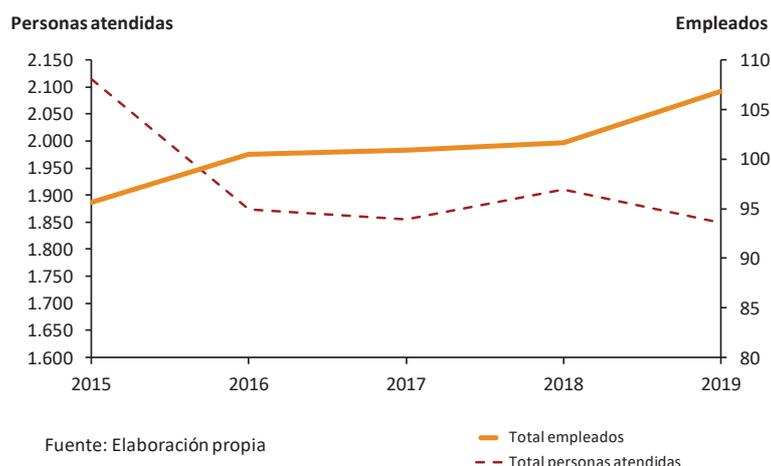


Fuente: Informe DBK 2019

Tal y como se puede observar Andalucía se sitúa por debajo de la media española que se sitúa en 4 plazas por cada 100 habitantes mayores de 65 años

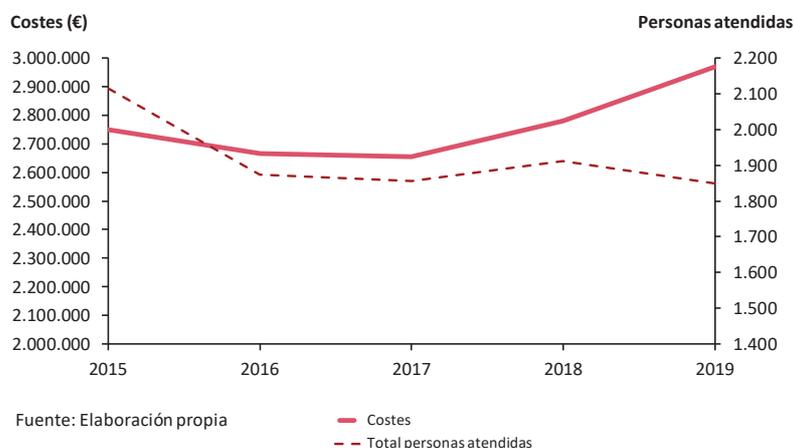
Productividad

Para analizar la productividad, inicialmente se ha analizado la evolución del número de trabajadores y el número de usuarios atendidos por la Fundación para el periodo 2015-2019.

Gráfica 13. Número de personas atendidas y trabajadores

Tal y como puede observarse en el gráfico, el número de trabajadores se ha incrementado durante el periodo objeto de análisis, si bien, el número de usuarios atendidos ha disminuido, especialmente a partir del año 2016, con lo que la tendencia de dichos indicadores ha sido inversa.

Por otro lado, se ha analizado la evolución del coste de la Fundación y el número de usuarios atendidos.

Gráfica 14. Coste / usuarios atendidos

Tal y como puede apreciarse en el gráfico, el coste se ha incrementado durante el periodo de análisis, sin embargo, el número de usuarios atendidos ha disminuido.

Aclarar que en el año 2019 y tras el Acuerdo marco de 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz se aprobaron una serie de medidas, siendo las más relevantes las que se indican a continuación:

- **MEDIDAS EN MATERIA DE RETRIBUCIONES:** Las retribuciones del personal que presta servicios en el sector público andaluz se incrementan de manera progresiva

durante el trienio 2018- 2020, acumulando una subida del 8,79% o, en su caso, la subida máxima establecida por la legislación básica estatal. Desde el 1 de enero de 2019 se aplica una subida salarial del 2,25%, cuyo impacto económico en 2019 es de un incremento aproximado del gasto de personal de 54.190 euros.

- **JORNADA DE TRABAJO:** Se acuerda modificar el artículo correspondiente a la Jornada y horario de trabajo: “La jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación pasa a ser de treinta y cinco horas semanales de promedio de cómputo anual, ya sea en turno partido o continuo”. La jornada anterior establecía un máximo anual de 1792 horas de trabajo efectivo, ya fuera en turno partido o continuo.

El ajuste del horario provoca pasar a trabajar de 1.792 horas en 11 meses (teniendo en cuenta el mes de vacaciones) a 1.675 horas anuales, lo que supone 117 horas menos por cada contrato de trabajo. Este ajuste horario, crea la necesidad de contratar a más personal para mantener la ratio de personal exigida y poder prestar un servicio con los mismos parámetros de calidad en los centros.

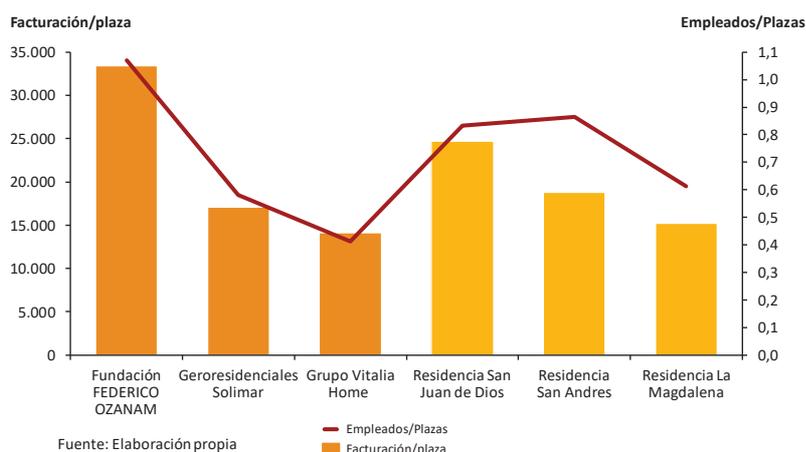
Indicar, no obstante, que las medidas a las que se hace mención por parte de la entidad son implementadas en el año 2019, sin embargo, la tendencia inversa de los indicadores “número de trabajadores” y “número de usuarios atendidos” se produce a partir del año 2016.

Apartado “productividad” modificado de acuerdo a la alegación N.º8 de la entidad.

Además, para analizar la eficiencia en el periodo 2015-2019 se ha realizado un análisis comparado del servicio de atención residencial, entre la Fundación y otros grupos empresariales que gestionan centros privados (plazas concertadas y privadas) tanto en Andalucía, como en otras comunidades autónomas. En concreto, se han seleccionado los grupos empresariales, que gestionan centros, más representativos por volumen de ingresos en España.

- Fundación Federico Ozanam
- Geroresidenciales Solimar
- Grupo Vitalia home

Concretamente, se ha realizado un análisis del ratio ingreso anual por plaza y el número de empleados por plaza, comparando la media de los centros que gestionan los distintos grupos empresariales y los distintos centros gestionados por la Fundación.

Gráfica 15. Ratios de facturación y número de empleados por plaza de atención residencial

Centro	Facturación por plaza	Empleados por plaza	Ratio facturación plaza / empleados plaza
Media grupos empresariales	21.567 €	0,69	31.333 €
San Juan de Dios	24.68 €	0,83	29.611 €
San Andrés	18.818 €	0,87	21.738 €
La Magdalena	15.195 €	0,61	24.766 €

Como puede observarse en la gráfica, el ratio medio de los 3 grupos empresariales es de 31.636€, siendo el ratio de San Juan de Dios de 29.610€, de San Andrés de 21.737€, y La Magdalena de 24.765€.

V. 5 Economía

El análisis de economía se ha realizado desde una triple perspectiva; estructura de costes, análisis comparado con otras entidades, y análisis de la contabilidad de costes.

Análisis de la estructura de costes de la Fundación.

Se ha realizado un análisis de la estructura de costes de la Fundación con el objeto de determinar cuáles son las partidas de gastos más representativas y conocer cuáles son los costes operacionales y los costes estructurales.

A continuación, se indican cuáles son las partidas de gastos más representativas:

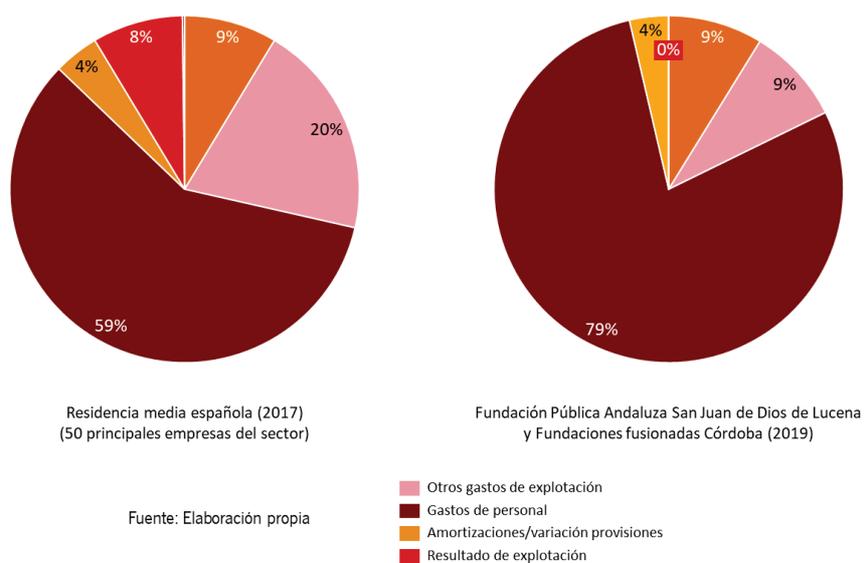
- Sueldos y salarios: 1.824.652 euros (61%).
- Seguridad Social a cargo de la Fundación: 521.570 euros (18%).
- Compra de bienes destinados a la actividad: 260.941 euros (9%).
- Amortización del inmoviliza material: 107.759 (4%).
- Otras partidas: 253.087 (8%).

Tal y como se puede observar, los gastos de personal suponen el 79% de los gastos de la Fundación. Por otro lado, los costes estructurales en concepto de “Amortización del inmovilizado material” ascienden a 107.759 que supone el 4% de los costes de la Fundación.

Análisis comparado con otras entidades

Se ha realizado un análisis comparativo con los 50 grupos empresariales más relevantes del sector con el objeto de comprobar si la estructura de costes es similar. Se ha realizado la comparación con datos de las principales empresas de 2017 ya que no se dispone de datos posteriores. No obstante, la distribución de los costes en la Fundación en los años 2017 y 2019 es similar.

Gráfica 16. Estructura de la cuenta de resultados (% sobre facturación)



Tal y como se puede apreciar en el gráfico, la partida más significativa que son los gastos de personal, en la Fundación son sensiblemente superiores, 20 puntos porcentuales más que la media de las empresas analizadas.

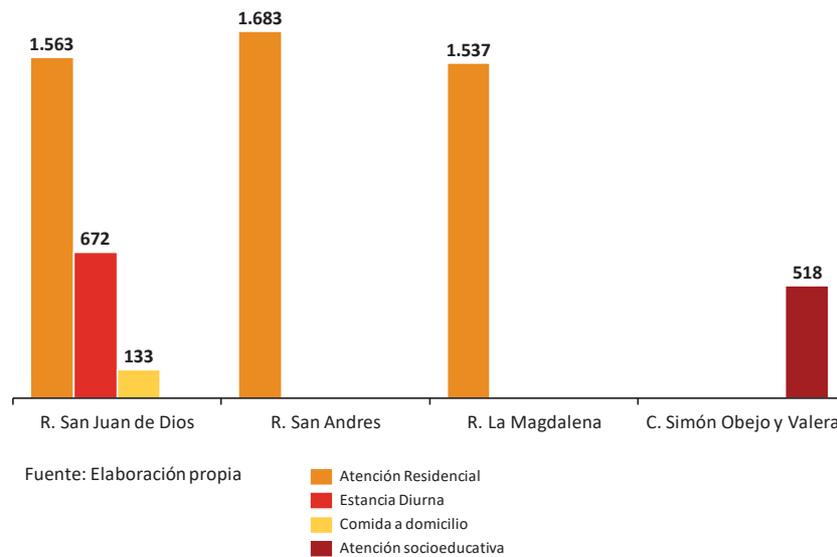
Análisis de la contabilidad de costes

Se ha realizado este análisis para determinar el coste total y unitario de los servicios prestados y cuáles son los servicios que mayores costes suponen para la Fundación.

Recordar que, tal y como se ha indicado previamente en el informe, la derivación de usuarios que ocupan plazas concertadas en los centros ocupacionales de la Fundación es realizada por la ASSDA, tras el reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración del PIA.

A continuación, se presenta el coste unitario de los diferentes servicios que presta la Fundación para el año 2019.

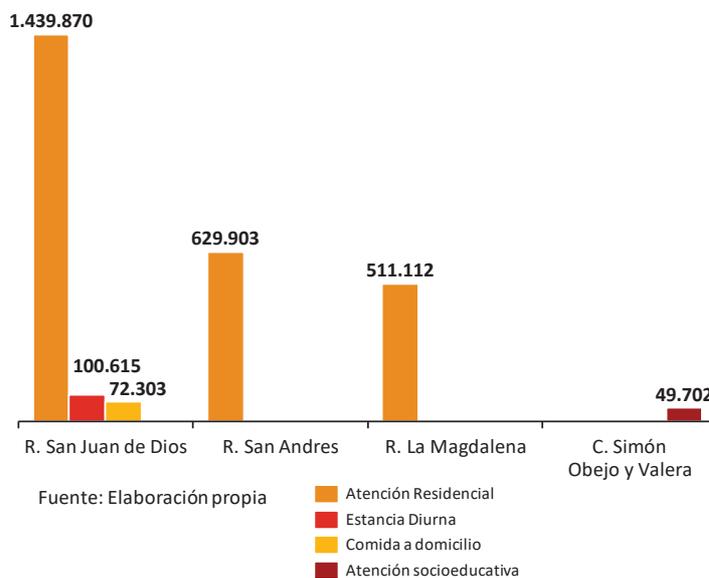
Gráfica 17. Coste mensual por usuario, según tipo de servicio y centro, 2019.



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se presenta el coste anual para los diferentes servicios de la Fundación para el año 2019.

Gráfica 18. Coste anual por tipo de servicio y centro, 2019



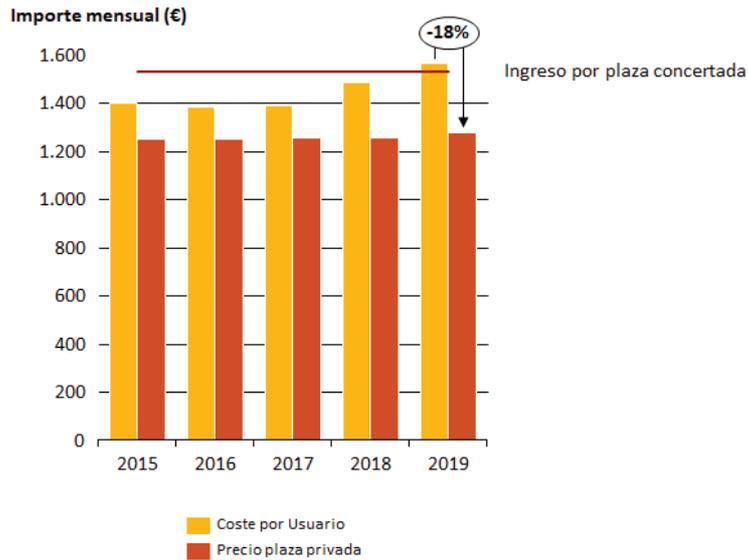
Fuente: Elaboración propia

Tal y como se puede observar en el gráfico el coste unitario más representativo es relativo al servicio de atención residencial, siendo muy similar en los 3 centros, siendo además más del doble que el servicio de estancia diurna y atención socioeducativa. Si se compara los costes totales por servicio, la atención residencial supone el 92%.

A continuación, se analiza el coste por usuario y el precio de la plaza privada y concertada en el periodo 2015-2019 **para el servicio de atención residencial**, para los diferentes centros de la Fundación

Centro San Juan de Dios de Lucena

Gráfica 19. Coste por usuario (mensual), precio de la plaza privada e importe máximo estimado por la ASSDA (plaza concertada) para el periodo 2015-2019 (San Juan de Dios de Lucena)



Fuente: Elaboración propia

Se observa que el coste por usuario es siempre superior al precio de plaza privada.

Otro aspecto muy relevante es que el precio de la plaza privada tiene una variación muy baja, sin embargo, el coste por usuario es cada vez mayor, llegando a ser éste en 2019 un 18% superior al precio de la plaza privada. Además, el coste por usuario dicho año está por encima del ingreso por plaza concertada (transferencia ASSDA + aportación usuario).

Centro San Andrés

Gráfica 20. Coste por usuario (mensual), precio de la plaza privada e importe máximo estimado por la ASSDA (plaza concertada) para el periodo 2015-2019 (San Andrés)



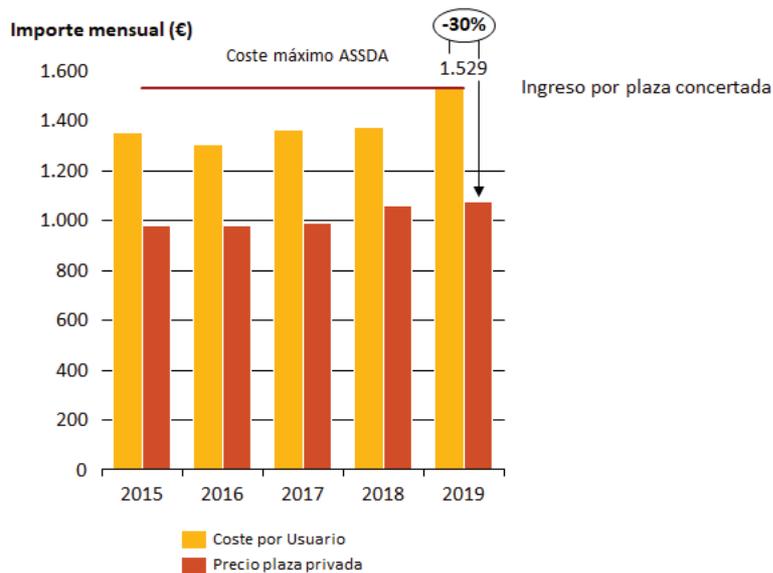
Fuente: Elaboración propia

Se observa que, en este caso, el coste por usuario también es superior al precio de plaza privada en todas los años.

No obstante, en este caso, se observa que el precio de la plaza privada sí que varía de forma significativa y con una tendencia ascendente, siendo en el año 2019 un 9% superior al precio de la plaza privada, y superando ligeramente el ingreso por plaza concertada (transferencia ASSDA + aportación usuario).

Centro de La Magdalena

Gráfica 21. Coste por usuario (mensual), precio de la plaza privada e importe máximo estimado por la ASSDA (plaza concertada) para el periodo 2015-2019 (La Magdalena)

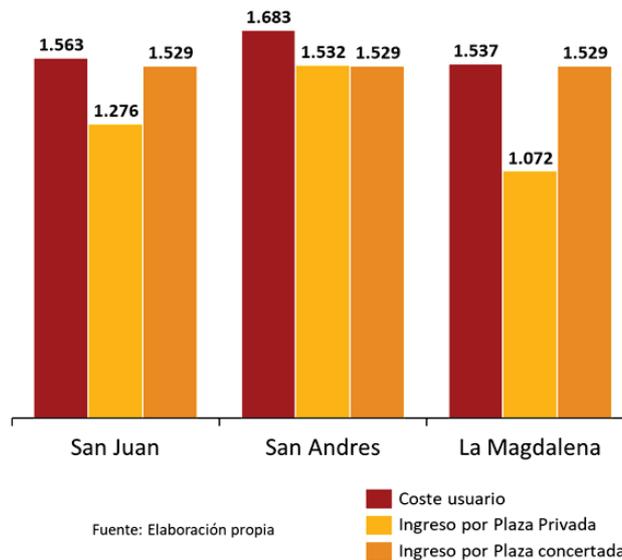


Fuente: Elaboración propia

En este caso, la diferencia entre el coste por usuario y el precio de la plaza privada es más relevante, siendo un 30% superior en el año 2019, no obstante, el coste coincide prácticamente con el ingreso por plaza concertada (transferencia ASSDA + aportación usuario).

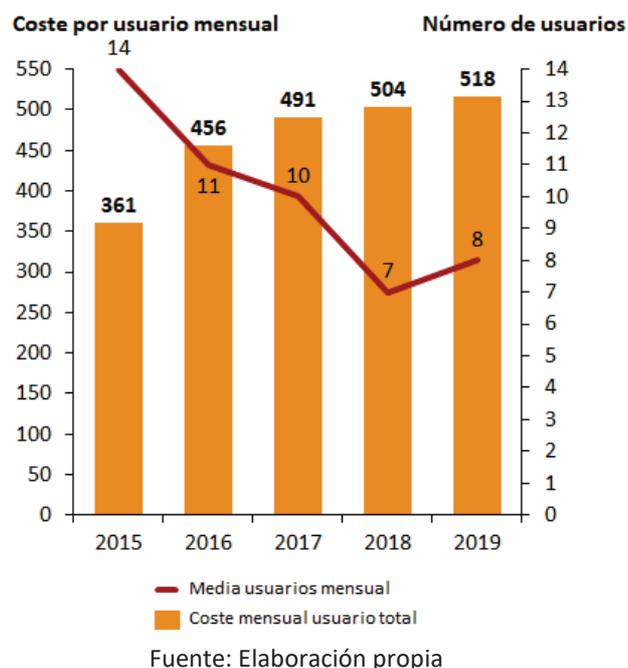
En resumen, se puede concluir que es el coste de la plaza es superior al precio de la plaza privada, diferencia que es compensada por el ingreso por plaza concertada, hasta el año 2019, dado que en dicho año el coste de la plaza supera también el ingreso por plaza concertada.

Gráfica 22. Coste por usuario (mensual), precio de la plaza privada e importe máximo estimado por la ASSDA (plaza concertada) para el año 2019



Por último, se analiza el coste por usuario y el número de usuarios atendidos para el servicio de atención socio educativa, el cual es prestado por el centro de Simón Obejo y Valera.

Gráfica 23. Coste mensual por usuario y número de plazas ocupadas por año, 2015 - 2019.



La principal conclusión es que la evolución del coste mensual y del número de usuarios es inversamente proporcional. Se observa claramente, que a medida que el gasto por usuario crece el número de usuarios disminuye.

Aclarar que en el año 2019 y tras el Acuerdo marco de 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz se aprobaron una serie de medidas, siendo las más relevantes las que se indican a continuación:

- *MEDIDAS EN MATERIA DE RETRIBUCIONES:* Las retribuciones del personal que presta servicios en el sector público andaluz se incrementan de manera progresiva durante el trienio 2018- 2020, acumulando una subida del 8,79% o, en su caso, la subida máxima establecida por la legislación básica estatal. Desde el 1 de enero de 2019 se aplica una subida salarial del 2,25%, cuyo impacto económico en 2019 es de un incremento aproximado del gasto de personal de 54.190 euros.
- *JORNADA DE TRABAJO:* Se acuerda modificar el artículo correspondiente a la Jornada y horario de trabajo: “La jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación pasa a ser de treinta y cinco horas semanales de promedio de cómputo anual, ya sea en turno partido o continuo”. La jornada anterior establecía un máximo anual de 1792 horas de trabajo efectivo, ya fuera en turno partido o continuo.

El ajuste del horario provoca pasar a trabajar de 1.792 horas en 11 meses (teniendo en cuenta el mes de vacaciones) a 1.675 horas anuales, lo que supone 117 horas menos por cada contrato de trabajo. Este ajuste horario, crea la necesidad de contratar a más personal para mantener la ratio de personal exigida y poder prestar un servicio con los mismos parámetros de calidad en los centros.

Indicar, no obstante, que las medidas a las que se hace mención por parte de la entidad son implementadas en el año 2019, sin embargo, el incremento del coste por usuario se produce a partir del año 2018.

VI. Análisis de las alegaciones

A continuación, se valoran las alegaciones presentadas por la Entidad al informe provisional.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 1

Breve descripción de la Entidad/Fundación (Puntos I.1 Y III del Informe)

Alegación N.º1 de la Fundación:

Indicar dentro de este punto de la página 4 y 15, que el número de trabajadores del año 2019 reflejado de 64 trabajadores es erróneo. Los datos facilitados a los Auditores son los siguientes:

Centros de trabajo	2015	2016	2017	2018	2019
San Juan de Dios*	61,67	60,63	58,8	59,7	64,31
San Andrés	18,4	20,05	21,68	22,96	22,32
La Magdalena	14,09	17,58	18,64	17,79	18,98
Obra Pía	1,5	1,77	1,75	1,16	1,18
Total Trabajadores	95,66	100,03	100,87	101,61	106,79

* En San Juan de Dios se encuentran incluidos los trabajadores de la Gerencia

* Desde septiembre de 2018 la jornada de trabajo pasó de 1792 horas anuales a 1675 horas anuales.

Tal y como pueden observar, se parten de datos de trabajadores erróneos, dicho dato ha sido utilizado para numerosos cálculos, dando como resultados unas cifras que no se corresponden con la realidad de la Fundación. Los datos utilizados deben ser los que se indican en la tabla anterior.

Observaciones a la alegación n.º1:

Se procede a modificar el número de trabajadores del apartado “Breve descripción de la entidad”, aclarar, no obstante, que el dato utilizado para el cálculo de ratios y estadísticas es correcto, por lo que no procede realizar ninguna modificación en los mismos.

Por tanto, **se acepta la alegación de la entidad.**

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 2

Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Alegación Nº2 de la Fundación:

Se indica que “ existe duplicidad de funciones entre la Fundación y la DG de Infancia y la DG de Personas mayores y pensiones no contributivas, entre las que se incluyen las relativas a la ordenación, gestión y coordinación de los Centros y servicios de atención y protección a personas mayores” y que “la Consejería gestiona actualmente 14 centros de atención residencial a mayores de titularidad pública, de atención infantil y de protección a menores”.

Además, se indica como recomendación que “La Fundación se integre en la Consejería y los centros pasen a formar parte de la red de centros de titularidad pública de la Junta de Andalucía. Por otro lado, se recomienda la desvinculación de la explotación de las fincas y terrenos de administración que sea pertinente, de acuerdo con sus funciones.

Respecto a estas anotaciones, indicar que los centros de la Fundación son centros propios de la misma, Patrimonio de la Fundación, no son de titularidad de la Junta de Andalucía como lo son los 14 centros de atención residencial que gestiona.

Y respecto a la recomendación de desvincular la explotación de las fincas, debemos indicar que dicha actividad supone un ingreso extra a la Fundación para el sostenimiento de la misma, no destinándose recursos de personal de la Fundación a dicha actividad, por tanto, el margen que deja dicha actividad es positivo, no teniendo sentido en la actualidad dicha recomendación. Además de eso, añadir que las fincas de olivar más grandes de la Fundación corresponden a las integradas en la Fusión de fundaciones por parte de la extinguida Fundación Valeriano Pérez. Dichas fincas fueron dejadas en herencia a la Fundación con una cláusula en la que se indicaba que dichas fincas debían arrendarse a los herederos de Valeriano Pérez, por tanto no es posible la desvinculación de la Fundación de dichas fincas de olivar.

Observaciones a la alegación nº2:

En relación a la primera parte de la alegación en la que se indica que los centros de la Fundación son centros propios, indicar que para la elaboración del informe se ha tenido en cuenta dicha consideración, si bien, en la medida en que se ha identificado una duplicidad de funciones entre la Fundación y la DG de Infancia y la DG de personas mayores, se propone analizar la posibilidad de extinguir la fundación, en cuyo caso, los centros pasarían a formar parte de la red de centros de titularidad de la Junta de Andalucía y las fincas pasarían a ser explotadas por AGAPA o la administración que sea pertinente, en el marco de las funciones que tenga designadas.

Por tanto, **se procede a modificar el informe y se aceptan parcialmente las alegaciones de la entidad.**

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 3

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe). Mapa de procesos

Alegación N.º3 de la Fundación:

Se indica que en el mapa de procesos/procedimientos de la entidad (página 22), respecto a la comida a domicilio no solo se factura el servicio a empresa externa (SARquavitae) sino que se presta el servicio de comida a domicilio también a usuarios que contratan el servicio individualmente y por tanto se factura de forma individual a los mismos.

Se indica también que el servicio de ayuda a domicilio se encuentra externalizado a la empresa SARCOHABITAE. La Fundación presta el servicio de comida a domicilio en la localidad de Lucena, de forma individual a los usuarios que contratan dicho servicio y al Ayuntamiento de Lucena, el cual saca a Licitación el contrato de comida a domicilio, de esta forma en la última licitación resultó adjudicataria la empresa SARquavitae, es por esto que facturamos a la misma dicho servicio de comida a domicilio.

Atención Residencial

Se indica que” en el procedimiento de atención residencial, se ha detectado que las incidencias detectadas tanto por los usuarios como por los trabajadores sociales se registran en un libro físico por parte de éstos últimos sin categorizar la información y sin realizar un seguimiento de las mismas. En el Anexo II.1 se describe de forma detallada el procedimiento seguimiento de usuario para el servicio de atención residencial” (página 7 y página 23).

Respecto a este punto, parece que se han mezclado varios conceptos, debemos diferenciar:

- **Las incidencias surgidas en el día a día de las Residencias**, que es lo que se anota en el libro de incidencias, hechos surgidos en cada turno y que afecta a cada usuario. El auxiliar correspondiente a dicho turno deja anotado en el libro de incidencias cualquier hecho significativo y que debe de hacerse seguimiento del mismo, por tanto, el auxiliar del turno siguiente antes de comenzar el trabajo lo primero que hace es leer el libro de incidencias y las anotaciones hechas por el turno anterior. Por tanto, SI que se hace seguimiento del libro de incidencias.
- Otra cosa es **el seguimiento del PAI (Plan de Atención Individualizado)** de cada usuario, este es un documento que recoge la valoración del residente desde el punto de vista social (trabajador social), médico, funcional y cognitivo. Se realiza a todos los residentes y en él participa todo el equipo técnico del centro. En él se recoge un estudio y análisis de las necesidades del usuario y se marcan unos objetivos y actividades para alcanzarlos en un periodo de tiempo.

Se indica también en este punto que, “común a todos los procedimientos, se ha identificado que cuando se realiza una liquidación a la Consejería para el pago de las cuotas de usuario correspondientes a las plazas concertadas, si tras ser revisada se detecta alguna incidencia, hasta que dicha incidencia no es subsanada, no es posible presentar otras liquidaciones” (página 7 y página 23). También se indica que “se ha detectado que los tiempos para reasignar plazas liberadas por los usuarios pueden llegar a ser de hasta

2 meses, especialmente si el usuario rechaza la plaza, debido a que el proceso de comunicación entre los usuarios y la Consejería es burocrático y poco efectivo” (página 7 y página 23). Además, como conclusión se indica “el procedimiento para el pago de liquidaciones no es adecuado” y como recomendación “modificar el procedimiento actual para no condicionar el pago de liquidaciones a una liquidación que presenta incidencias” y “el procedimiento de reasignación de plazas liberadas es ineficiente (página 44 y 45).

Respecto a estas afirmaciones debemos indicar que son ciertas, pero no entendemos porque debe figurar en nuestro informe de Auditoría Operativa, pues no es algo que dependa de actuaciones de la Fundación o mejoras que podamos hacer desde la misma, dichas actuaciones dependen de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).

Observaciones a la alegación nº3:

En relación a la primera parte de la alegación sobre la comida a domicilio, **se ha modificado el apartado “Mapa de procesos” del informe**, de acuerdo a la información proporcionada, si bien, se debe aclarar que este apartado no tiene como objetivo realizar una descripción detallada de los procedimientos.

Por tanto, **se acepta este punto de la alegación** de la entidad.

En relación con el procedimiento de atención residencial, **se tienen en cuenta las alegaciones de la entidad, eliminando la referencia del informe** en el que se indica que no se realiza una categorización y seguimiento de las incidencias detectadas registradas en un libro físico.

No obstante, se mantiene la conclusión realizada sobre la necesidad de registrar las incidencias en alguna herramienta que permita, por un lado disponer de una adecuada trazabilidad y seguimiento de las incidencias y por otro lado, facilite la toma de decisiones para la implantación de mejoras.

Por tanto, **se tiene en consideración los comentarios de** la entidad, no obstante, **se reformula la recomendación.**

Respecto al procedimiento de pago de liquidaciones, se tiene en cuenta los comentarios de la entidad, aclarando en el informe que dicho procedimiento es responsabilidad de la ASSDA si bien, se hace constar en el informe, dado que éste afecta tiene un claro impacto en la Fundación. Por otro lado, **se procede a eliminar la recomendación de revisar el procedimiento, aceptando este punto de la alegación de la entidad.**

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 4

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe). Mapa de procesos

Alegación N.º4 de la Fundación:

Se indica también, “que ninguno de los centros evalúa el grado de satisfacción de los usuarios (página 7, 23 y 44).

Respecto a este punto indicar que en cada Centro se realiza un seguimiento de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas realizadas por nuestro equipo técnico de los centros (terapeuta ocupacional, psicólogas, trabajadora social) a cada uno de ellos. Entre los puntos a tratar en la encuesta de satisfacción se encuentra el nivel de satisfacción respecto a los menús, relaciones con las familias, trato del personal del centro, lavandería y limpieza.

Además de ello, las familias disponen de hojas de quejas y reclamaciones que son dirigidas directamente al servicio de Inspección de la Delegación de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, siendo trasladadas dichas quejas directamente del Servicio de Inspección a la Gerencia, atendiendo la misma de forma inmediata

Observaciones a la alegación nº4:

Se ha comprobado que los centros realizan un seguimiento de la satisfacción de los usuarios y que éste es adecuado en cuanto al procesamiento de la información, muestras realizadas y tratamiento de las incidencias detectadas. Tras el análisis de las alegaciones, se modifica en el informe provisional eliminado las referencias a la ausencia de un procedimiento de seguimiento de la satisfacción de los usuarios.

Por tanto, **se acepta la alegación de la entidad.**

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 5

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe). Modelo Organizativo

Alegación Nº5 de la Fundación:

Otra anotación hecha es que se identifica “que la gerencia de la entidad se encarga de realizar el análisis económico financiero de los diferentes centros, si bien, esta información no es contrastada con los directores de los centros, lo que resulta de especial interés para tomar decisiones con el objeto de mejorar su operativa” (página 8 y página 24).

Además, se indica como conclusión, que “los centros no utilizan información económico financiera para mejorar su operativa”. Y como recomendación, “realizar un análisis de la información económica financiera de los centros de forma conjunta entre la gerencia y los directores de los propios centros, capacitando a los directores para poder interpretar adecuadamente la información, facilitando la toma de decisiones para mejorar su operativa” (página 8 y 45).

Respecto a este punto indicar que la Gerente mensualmente hace una revisión analítica de costes por centros de trabajo, comunicando a los centros si existe algún tipo de desviación en ese mes que deba ser corregida en los próximos meses. Además de eso, existe unos protocolos establecidos de autorizaciones de gastos para cada uno de los centros en el caso de sobrepasar ciertas cantidades y de contrataciones de personal, de forma que se requiere autorización de la Gerente para dichas compras o contrataciones de personal. De esta forma existe un mayor control de gasto y no hay desviación respecto a la media de gastos en cada uno de los meses que no esté prevista y autorizada por parte

de la Gerente.

Las funciones de las Directoras de los centros es dirigir todos los servicios del centro residencial hacia la atención especializada integral del residente con todo lo necesario para garantizar su bienestar en el centro, por tanto la función de gestión para una Fundación con 142 plazas residenciales, 20 plazas de UED, servicio de comida a domicilio y un centro de Educación Infantil, no debe llevarse por parte de las Directoras de los centros, sino con otra figura profesional que este caso es el de la Gerente, de forma que esta figura sea la que evalúe y vea resultados de forma conjunta e individualizada de los centros, haciendo análisis y estudio comparativo de los mismos teniendo en cuenta las peculiaridades de cada uno de ellos y donde se ubican los mismos.

Además, se indica en la página 23, que la Gerencia “está distribuida en, Gerente, Responsable de RRHH, Responsable de administración y Responsable de contabilidad”. La Gerencia se distribuye en las siguientes áreas, Gerencia, RRHH, Contabilidad- fiscal y archivo- registro.

Observaciones a la alegación nº5:

En relación a la primera parte de las alegaciones, **se mantiene la conclusión incluida en el informe** dado que en éste, no se indica que la revisión analítica de costes por centros de trabajo no deba ser realizada por la gerencia, sino que sería adecuado que los directores de los centros participaran de forma activa en dicha revisión, dado que dicha información les facilitaría su tarea de mejora la operativa de los centros.

Todo ello, sin perjuicio de la idoneidad de los protocolos establecidos por la gerencia para las autorizaciones de gastos para cada uno de los centros, los cuales establecen que en el caso de sobrepasar ciertas cantidades y de contrataciones de personal, se requiere autorización de la Gerente para dichas compras o contrataciones de personal, al objeto de establecer un mayor control de gasto y evitar desviación respecto a la media de gastos.

Por tanto, **no se acepta este punto de la alegación** de la entidad.

En relación a la segunda parte de las alegaciones, en relación a la composición de la gerencia, **se procede a modificar el organigrama de la entidad en el informe**, incluyendo el área Archivo-registro, por lo que se **acepta este punto de la alegación de la entidad**.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 6

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe). Sistemas de información

Alegación N.º6 de la Fundación:

En sistemas de información de la página 24 del informe, se indica que “la entidad utiliza herramientas ofimáticas básicas para la gestión de las convocatorias de plazas para atención socio-educación infantil, lo que dificulta la explotación de la información y la toma de decisiones”

Desconocemos a que se refiere la descripción hecha en este párrafo. Deben detallar más la

misma.

Observaciones a la alegación nº6:

La Fundación gestiona actualmente las convocatorias a través de herramientas ofimáticas básicas, tales como Microsoft Office (Word, Excel,). En este contexto, estas herramientas no poseen del potencial suficiente para acometer tal fin, debido principalmente a los siguientes motivos:

- Las posibilidades de trabajo colaborativo son inexistentes, provocando problemas de versionando y retrabajo para la consolidación de un Excel único.
- La gestión de cambios y trazabilidad es tediosa, aumentando los tiempos de edición y revisión.
- Las opciones de seguridad son limitadas, provocando que cualquier usuario pueda añadir y eliminar registros sin ningún tipo de auditoría y/o seguimiento.
- No permiten la gestión de un alto volumen de datos y la calidad del dato es baja, dado que no existe control alguno para impedir/auditar la duplicación de registros.
- La explotación de la información se realiza de forma manual, lo que dificulta enormemente el proceso de análisis e interpretación de la información.

Tras el análisis de las alegaciones, **se mantiene la conclusión incluida** en el informe provisional, **desestimando la alegación de la entidad.**

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 7

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe). Matriz de procedimientos-riesgos-controles.

Alegación Nº7 de la Fundación:

Se indica que “la entidad no cuenta con controles específicos para mitigar los riesgos” siguientes:

- Atención Residencial: Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrutilización de las plazas. Respecto a esta afirmación indicar lo ya comentado anteriormente en el Mapa de procesos, no es algo que dependa de actuaciones de la Fundación o mejoras que podamos hacer desde la misma, dichas actuaciones dependen de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).
- Unidad de estancia Diurna: Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio. No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias. Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta. Existe un feed-back diario a través de un cuaderno de seguimiento que se lleva a diario a los domicilios de los residentes con información con todo lo acontecido en el día en la UED. Ese libro vuelve a la UED al día siguiente, si hubiera algún tipo de queja, incidencia o algo se hace a través de este libro o a través de llamada telefónica o visita de los familiares a la UED. Por tanto, indicar que SI existe seguimiento y trazabilidad de quejas, reclamaciones e incidencias en UED.

- Comida a Domicilio: Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio. No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias. Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta. Se hace un análisis de satisfacción por teléfono. Aun así, los usuarios de comida a domicilio si tienen alguna queja o sugerencia que hacer llaman al centro y gestionan este asunto con la trabajadora social. Por tanto, indicar que SI existe seguimiento y trazabilidad de quejas, reclamaciones e incidencias en Comida a Domicilio.
- Atención Socioeducativa 0-3 años: Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrautilización de las plazas: proceso de liberalización, reasignación, confirmación y ocupación de la plaza del usuario burocrático y lento. Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta, el proceso no es igual que en Residencia, además en el Centro de Educación Infantil el problema que existe es la baja demanda de plazas por la despoblación que existe en la zona rural donde está situado el Centro, no es un problema de infrautilización de plazas por no estar liberadas las mismas.

Observaciones a la alegación nº7:

Tras el análisis de las alegaciones, **se modifica del informe** indicando que se realiza una evaluación de la calidad del servicio midiendo el grado de satisfacción del usuario, no obstante, se indica que el procedimiento es manual, sin estar soportado por una herramienta

En relación a la Atención Residencial se tiene en cuenta los comentarios de la entidad, aclarando en el informe que el procedimiento de reasignación de plazas es responsabilidad de la ASSDA si bien, se hace constar en el informe, dado que éste afecta tiene un claro impacto en la Fundación. Por otro lado, **se procede a eliminar la recomendación de revisar el procedimiento.**

Por tanto, se acepta este punto de la alegación.

Por último, **respecto a la atención socioeducativa infantil, se deja constancia de las observaciones de la entidad** en la que se indica que existe una infrautilización de las plazas, debido a que la capacidad del centro es muy superior a la demanda de usuarios que existe actualmente. De acuerdo a lo expuesto por la Fundación, es probable que se deba a factores exógenos como la despoblación que existe en la zona rural, **no obstante, no se modifica el informe,** dado que en éste se analiza el grado de ocupación del centro, con independencia de los motivos que provocan dicha infrautilización del centro.

Por tanto, no se acepta este punto de la alegación.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 8

Análisis de Eficiencia (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Alegación Nº.8 de la Fundación:

En la página 35 se hace un análisis de productividad, y se indica que “el número de trabajadores se ha incrementado durante el periodo objeto de análisis, si bien, el número

de usuarios atendidos ha disminuido, especialmente a partir del año 2016, con lo que la tendencia de dichos indicadores ha sido inversa". Además, como recomendación en la página 46 se indica que "es necesario justificar las causas que motivan una disminución de los usuarios atendidos a pesar de incrementar el número de trabajadores y costes de la Fundación"

Respecto a este punto hacemos la siguiente aclaración, la evolución del número medio de trabajadores ha sido la siguiente en estos cinco años, 11 trabajadores de diferencia entre 2015 y 2019, pero este número de trabajadores no es relevante si el comparativo se hace por número de contratos en lugar de por trabajadores con el mismo contrato, es decir, comparando contratos a TC y a TP.

	2015	2016	2017	2018	2019
Total Trabajadores	95,66	100,03	100,87	101,61	106,79

Además de todo esto, debemos indicar que en el año 2019 y tras el Acuerdo marco de 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz se aprobaron una serie de medidas, cuya aplicación por parte de esta Fundación fue solicitada a la Dirección General de planificación y Evaluación de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, propuesta de modificación parcial del VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, incorporando el contenido de las medidas del citado Acuerdo Marco relacionadas con lo regulado en dichos artículos. Con fecha 1 de octubre de 2018, recibimos informe favorable a dicha solicitud. Las medidas que nos afectaron y afectan económicamente de forma más significativa son las siguientes:

MEDIDAS EN MATERIA DE RETRIBUCIONES: Las retribuciones del personal que presta servicios en el sector público andaluz se incrementarán de manera progresiva durante el trienio 2018- 2020, acumulando una subida del 8,79% o, en su caso, la subida máxima establecida por la legislación básica estatal. Desde el 1 de enero de 2019 se aplica una subida salarial del 2,25%, cuyo impacto económico en 2019 es de un incremento aproximado del gasto de personal de 54.190 euros.

JORNADA DE TRABAJO: Se acuerda modificar el artículo correspondiente a la Jornada y horario de trabajo: "La jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación será de treinta y cinco horas semanales de promedio de cómputo anual, ya sea en turno partido o continuo". La jornada anterior establecía un máximo anual de 1792 horas de trabajo efectivo, ya fuera en turno partido o continuo. Veamos lo que ha supuesto este ajuste horario:

Si antes trabajábamos 1792 horas en 11 meses (teniendo en cuenta el mes de vacaciones). Ahora el computo es de 1675 horas anuales, lo que supone 117 horas menos por cada contrato de trabajo. Este ajuste horario, crea la necesidad de contratar a más personal para mantener la ratio de personal exigida y poder prestar un servicio con los mismos parámetros de calidad que actualmente tienen nuestros centros. Cuantificando esta medida, se incrementan los gastos de personal en 2019 en un importe aproximado de 89.191 euros.

La cuantificación de estas dos medidas supuso un incremento de los gastos de personal en 143.381 euros. Esto hace que la media de contratos de personal en el año 2019 se incremente.

Observaciones a la alegación nº8:

Las medidas implementadas por la entidad se realizan en el año 2019, sin embargo, la tendencia inversa de los indicadores “número de trabajadores” y “número de usuarios atendidos” se produce a partir del año 2016.

Por tanto, se hace constar la alegación de la entidad, no obstante, se reformula la recomendación del informe, siendo necesario que la Fundación justifique las causas que motivan la tendencia inversa de los citados indicadores entre el año 2016 y 2019.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 9

Análisis de Eficiencia (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Alegación Nº9 de la Fundación:

En la página 36 se indica también que “se ha analizado la evolución del coste de la Fundación y el número de usuarios atendidos. Tal y como puede apreciarse en el gráfico, el coste se ha incrementado durante el periodo de análisis, sin embargo, el número de usuarios atendidos ha disminuido”.

Respecto a este punto hacemos la siguiente aclaración, tal y como hemos detallado anteriormente el coste de personal se incrementa desde finales de 2018, ya que las medidas del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación se empiezan a aplicar desde su aprobación a la Fundación en el último trimestre del año 2018.

	2018	2019
Primera Subida (desde 1 de enero)	1,50%	2,25%
Segunda Subida (desde 1 de julio)	0,25%	0,25%
	1,75%	2,5%

Por tanto, el coste de personal se incrementa por este motivo ya indicado.

Respecto a que el número de usuarios atendidos se haya visto reducido, es una afirmación cierta, pero la misma no depende de ninguna gestión de la Fundación, dicha asignación de plazas como ya hemos comentado depende de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Observaciones a la alegación nº9:

Las medidas implementadas por la entidad se realizan en el año 2019, sin embargo, la

tendencia inversa de los indicadores “coste de la fundación” y “número de usuarios atendidos” se produce a partir del año 2016. No obstante, aclara que dicho análisis tiene como objetivo analizar la evolución de los principales indicadores.

Por tanto, se hace constar la alegación de la entidad, no obstante, se reformula la recomendación del informe, siendo necesario que la Fundación justifique las causas que motivan la tendencia inversa de los citados indicadores entre el año 2016 y 2019.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 10

Análisis de Eficiencia (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Alegación N.º10 de la Fundación:

En la página 36 también se indica que “para analizar la eficiencia en el periodo 2015-2019 se ha realizado un análisis comparado del servicio de atención residencial, entre la Fundación y otros grupos empresariales que gestionan centros privados (plazas concertadas y privadas) tanto en Andalucía, como en otras comunidades autónomas (página 36). También se indica que “se ha realizado un análisis de la ratio ingreso anual por plaza y el número de empleados por plaza, comparando la media de los centros que gestionan los distintos grupos empresariales y los distintos centros gestionados por la Fundación” (página 37).

Respecto a esta afirmación debemos hacer varias aclaraciones:

- la primera de ellas es que no podemos hacer un análisis comparativo con otros grupos empresariales que gestionan centros privados, pues tal y como hemos explicado anteriormente, al tratarse de una Fundación pública y tener que aplicar las medidas del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación, el número de trabajadores para prestar el mismo servicio que cualquier otra entidad privada es mayor en la Fundación, pues la jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación es de treinta y cinco horas semanales (1675 horas anuales de promedio de cómputo anual) mientras que otras entidades tal y como viene recogido en el Convenio a aplicar es de 1792 horas de cómputo anual.
- la siguiente aclaración es que el ingreso anual por plaza (media tanto de plazas privadas como de concertadas) evidentemente será menor en la Fundación, pues las plazas concertadas deben tener el mismo ingreso plaza en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin embargo las plazas privadas, su ingreso depende tanto de la ocupación como del precio estipulado según el municipio donde esté el centro residencial. En nuestros Centros se ha ido haciendo un estudio de mercado para estipular un precio adecuado conforme a la localización del Centro, las diferencias de precios según el centro son muy grandes hasta de 459 euros de diferencia entre el precio de la plaza privada en Córdoba capital respecto al precio plaza privada en Dos Torres, al norte de la provincia de Córdoba.

Residencia San Juan de Dios: 1.276,36

€ Residencia San Andrés: 1.531,63 €

Residencia La Magdalena: 1.072,14 €

Dentro de esta afirmación indicar que hacer un comparativo de facturación por plaza con otras entidades de fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía no es equiparable entre sí.

Observaciones a la alegación nº10:

En relación a la primera parte de la alegación, se deja constancia de las observaciones de la entidad, **modificando el informe**, si bien, los grupos empresariales utilizados para el análisis comparado se trata de una referencia de interés para conocer el grado de eficiencia de la fundación de forma comparada con dichos centros, **por lo que se mantiene el análisis realizado**.

Por ello, **no se acepta este punto de la alegación**.

En relación a la segunda parte de la alegación, se deja constancia de los comentarios de la entidad. Así, si bien, el ingreso de la plaza privada depende la ocupación como del precio estipulado según el municipio donde resida el centro, se trata de una referencia de interés para conocer el grado de eficiencia de la fundación de forma comparada con otros centros. Aclarar, que la entidad indica que el precio de dichas plazas se ha estipulado en base a un estudio de mercado, no obstante, no se ha podido disponer de dicho estudio.

Por otro lado, sin perjuicio de lo indicado por la entidad, es necesario destacar que el precio de la plaza privada es inferior al coste de la misma.

Por tanto, **no procede modificar el informe, desestimando este punto de la alegación** de la entidad.

CUESTIÓN OBSERVADA N.º 11

Análisis de Economía (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Alegación Nº11 de la Fundación:

En este punto, lo más destacado a comentar es lo indicado en la página 40 del Informe. Se indica que “se analiza el coste por usuario y el precio de la plaza privada y concertada en el periodo 2015-2019 para el servicio de atención residencial para los diferentes centros de la Fundación”

Centro San Juan de Dios de Lucena: “se observa que el coste por usuario es siempre superior al precio de plaza privada. Otro aspecto muy relevante es que el precio de la plaza privada tiene una variación muy baja, sin embargo, el coste por usuario es cada vez mayor, llegando a ser este en 2019 un 18% superior al precio de la plaza privada”

Dentro de esta observación aclarar que tal y como hemos ido indicando a lo largo del informe el gasto de personal se va incrementando año a año, produciéndose en el año 2019 respecto a 2018 en el Centro San Juan de Dios un incremento de costes de esa partida de un 10%, incremento que viene explicado por la subida salarial del año y la mayor contratación de personal por la jornada de 35 horas (todo ello derivado del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación). Además, indicar que el precio plaza privada, tal y como se indicó anteriormente, está

fijado en 2019 en un importe de 1.276 euros, precio fijado según estudio hecho de análisis de costes y de precio plaza privada en Residencias de la Comarca de la Subbética, por tanto, no podemos fijar un precio más elevado, pues se quedarían dichas plazas sin cubrir por la baja demanda.

Por tanto, partiendo de estas dos anotaciones hechas, el coste por usuario residencial (tanto de privada como de concertada) es evidente que sea superior al precio de la plaza privada en esta Fundación, llegando a ser en 2019 un 18% superior al precio de la plaza privada.

Centro San Andrés: *“en este caso se observa que el precio de la plaza privada sí que varía de forma significativa y con una tendencia ascendente, siendo en el año 2019 un 9% superior al precio de la plaza privada, y superando ligeramente el ingreso por plaza concertada”.*

Partiendo de lo que hemos explicado en el Centro de San Juan de Dios, al encontrarse este centro en Córdoba capital, el precio de plaza privada es más elevado, siendo en 2019 1.531,63 €, 255 euros superior al precio plaza de San Juan de Dios, por tanto, el coste usuario superior al ingreso por plaza privada, pero con menos diferencia que en el caso de San Juan de Dios.

Centro La Magdalena: *“en este caso la diferencia entre el coste por usuario y el precio de la plaza privada es más relevante, siendo un 30% superior en el año 2019”. “Se puede concluir que el coste de la plaza es superior al precio de la plaza privada, diferencia que es compensada por el ingreso por plaza concertada, hasta el año 2019, dado que en dicho año el coste de la plaza supera también el ingreso por plaza concertada”.*

Dentro de esta observación indicar que evidentemente en este centro es donde se refleja la diferencia más relevante entre precio de plaza privada y el coste plaza, por ser este el Centro en el que establece el precio más bajo de los tres centros, 1072 euros en 2019.

Centro de Educación Infantil Simón Obejo y Valera: *“la principal conclusión es que la evolución del coste mensual y del número de usuarios es inversamente proporcional. Se observa claramente, que a medida que el gasto por usuario crece, el número de usuarios disminuye”.*

Respecto a esta observación indicar que este centro está situado en Pedroche, zona rural que tiende a la despoblación y en donde hay un nivel de natalidad muy bajo. En los pueblos de alrededor existen centros de educación infantil, por lo que no es posible lograr más demanda de plazas en Pedroche. Para el número de alumnos que existe (una unidad escolar) debemos tener contratado como requisitos de personal, el número de unidades escolares en funcionamiento en el centro más uno, por tanto, debemos tener dos contrataciones hechas. El gasto por usuario crece debido a que hay menos niños, no es debido a que exista un mayor número de gastos. Al ser el Gasto por usuario= media coste mensual/número de usuarios, a menor número de usuarios, mayor gasto por usuario.

Indicamos que la media de coste mensual por años es la siguiente, se observa claramente que se ha ido reduciendo año a año excepto en 2019 que se incrementa, pues tal y como hemos ido indicando a lo largo del informe, el gasto de personal en el año 2019 respecto a 2018 se incrementa por la subida salarial del año y la mayor contratación de horas de

personal por la jornada de 35 horas (todo ello derivado del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación).

Años	Media Coste mensual
2.015	5.053
2.016	5.020
2.017	4.914
2.018	3.527
2.019	4.142

Observaciones a la alegación nº11:

En relación a los centros de San Juan de Dios, San Andrés y La Magdalena, se hace constatar las observaciones de la entidad, no obstante, **se constata que el coste por usuario en todos los centros es siempre superior al precio de la plaza privada, por lo que no procede modificar el informe.**

Además, en el caso del centro San Juan de Dios de Lucena, indicar que las medidas a las que hace referencia la entidad y que incrementa el coste por usuario son implementadas en el año 2019, sin embargo, se aprecia un incremento del coste por usuario se produce desde el año 2018, por lo que **se reformula la recomendación del informe.**

En relación al centro de Educación Infantil Simón Obejo y Valera, se hace constar las alegaciones de la entidad, no obstante, se mantienen las observaciones del informe, dado que es objeto de informe analizar la contabilidad de costes y entender la tendencia de los indicadores analizados “coste mensual” y “número de usuarios”.

Además, aclarar que el coste mensual del centro se ha reducido en el periodo 2015-2019, tal y como indica la entidad, no obstante, ésta se debe a descenso del número de usuarios atendidos, y no a un aumento de la eficiencia, dado que el coste por usuario ha aumentado.

Por tanto, en relación al **centro de Educación Infantil Simón Obejo y Valera no procede modificar el informe, desestimando la alegación de la entidad.**

VII. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones, resultado de nuestro análisis, y que se estructuran en cinco áreas de trabajo (en el apartado **V. Resultados** del trabajo del presente informe se presenta el detalle del análisis realizado):

- Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad
- Auditoría de Sistemas y Procedimientos
- Análisis de eficacia
- Análisis de eficiencia
- Análisis de economía

Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad

a. Forma jurídica de la Fundación

- **Conclusión:** Si bien, el ratio de ocupación en el caso de los 3 centros de atención residencial a mayores es elevado, dicho ratio es muy bajo en el caso del centro atención socioeducativa infantil. Por otro lado, el centro de protección a menores no presta ningún servicio en la actualidad.

Si bien, la Fundación tendría potencial para autofinanciarse, sufragando los gastos de infrautilización de algunos centros, se observa que existe duplicidad de funciones y tareas entre la Consejería y la Fundación.

Si bien, la Fundación tendría potencial para autofinanciarse, sufragando los gastos de infrautilización de algunos centros, y cumple con las funciones previstas en sus estatutos, se observa que existe duplicidad de funciones y tareas entre la Consejería y la Fundación. ***Párrafo modificado en base a la alegación N.º.2***

- **Recomendación:** Se recomienda, teniendo en cuenta la duplicidad de funciones entre la fundación y la Consejería, analizar la posibilidad de extinguir la Fundación, en cuyo caso, los centros propiedad de ésta última pasarían a formar parte de la red de centros de titularidad pública de la Junta de Andalucía, y las fincas y terrenos pasarían a explotarse por parte de AGAPA o la administración que sea pertinente, de acuerdo con sus funciones. ***Párrafo modificado en base a la alegación N.º.2***

Auditoría de Sistemas y Procedimientos

a. Mapa de procesos

- **Conclusión:** Las actuales herramientas de la entidad no permite realizar un seguimiento de las incidencias, no disponiendo de información relativa a las mismas en formato digital.
- **Recomendación:** Registrar las incidencias en alguna herramienta que permita por un lado disponer de una adecuada trazabilidad y seguimiento de las

incidencias y por otro lado, facilite la toma de decisiones para la implantación de mejoras.

Apartado “Mapa de procesos” modificado en bases a la alegación Nº.3

b. Modelo organizativo

- **Conclusión:** Los centros no utilizan información económico-financiero para mejorar su operativa.
 - **Recomendación:** Realizar un análisis de la información económica -financiera de los centros de forma conjunta entre la gerencia y los directores de los propios centros, capacitando a los directores para poder interpretar adecuadamente la información, facilitando la toma de decisiones para la mejorar su operativa.

c. Sistemas de información

- **Conclusión:** Actualmente, la información de los usuarios se encuentra en soporte papel lo que dificulta, compartir información de los usuarios entre los centros, y explotar dicha información con el objeto de poder mejorar el servicio de forma continua.
 - **Recomendación:** Se recomienda la digitalización de todos los expedientes y la implantación de un sistema de información que soporte los mismos de forma que se pueda compartir la información entre los centros y explotar la información a partir de un sistema de información común.

Análisis de eficacia

a. Coherencia

- **Conclusión:** Los objetivos definidos se consideran coherentes con los fines de la entidad, así como con el indicador “Número de días de estancia al año” ya que permite medir su actividad, no obstante, no se establecen indicadores para medir el grado de satisfacción del usuario.
 - **Recomendación:** Definir indicadores que permitan medir el grado de satisfacción del usuarios.

b. Cumplimiento

- **Conclusión:** El ratio de ocupación del servicio de atención residencial es elevado en los 3 centros para mayores (superior al 90%), sin embargo, el ratio para el servicio diurno del centro de San Juan de Dios (62%), está por debajo de lo que se considera una ratio de ocupación razonable (debería ser superior al 85%). Por otro lado, el ratio del servicio de atención socioeducativa del centro Obejo y Valera es llamativamente bajo (20%) y el centro de menores no presta actualmente ningún servicio.
 - **Recomendación:** Se recomienda realizar un estudio para analizar la posibilidad de diversificar las actividades de los centros con el objeto de conseguir una mayor ocupación de los mismos, y realizar un estudio para analizar posibles usos alternativo del centro de menores.

c. Evolución y Consistencia

- **Conclusión:** El incremento del presupuesto no ha llevado asociado un incremento del número de trabajadores en la misma intensidad.
 - **Recomendación:** Se recomienda establecer ratios que permitan ajustar los indicadores objetivo a las asignaciones presupuestarias anuales de la Fundación con el objeto para garantizar su consistencia (plazas disponibles/presupuesto, número de trabajadores/presupuesto, etc.)

Análisis de Eficiencia

- **Conclusión:** Se ha identificado que un incremento de los costes de la Fundación y del número de trabajadores no han llevado asociado un aumento del número de usuarios atendidos, siendo, además la tendencia, la contraria. Por otro lado, el ratio ingreso anual por empleados por plaza es inferior en los 3 centros de la Fundación respecto a la media de los grupos empresariales, lo que sugiere una menor eficiencia.

Si bien, es necesario destacar que el número de trabajadores por plaza está regulado de acuerdo con la ORDEN de 5 de noviembre de 2007, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía.

- **Recomendación:** Es necesario justificar las causas que motivan una disminución de los usuarios atendidos a pesar de incrementar el número de trabajadores y costes de la Fundación, con anterioridad al año 2019.
Modificado en base a la alegación Nº.8 y 9.

Análisis de Economía

- **Conclusión:** Se ha identificado que los gastos de persona en la Fundación son sensiblemente superiores a los de la media de los grupos empresariales analizados. Por otro lado, se observa que el coste de la plaza es superior al precio de la plaza privada, diferencia que es compensada por el ingreso por plaza concertada, hasta el año 2019, dado que en dicho año el coste de la plaza supera también el ingreso por plaza concertada.
- **Recomendación:** Es necesario justificar las causas que motivan un incremento progresivo del coste de las plazas residenciales con anterioridad al año 2019.
Modificado en base a la alegación Nº.11.

En base a estas conclusiones, y teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas, a continuación, se presenta una matriz con una propuesta de priorización para abordar las recomendaciones por parte de la Fundación, de acuerdo con la dificultad de implementación y el impacto esperado en la Fundación.

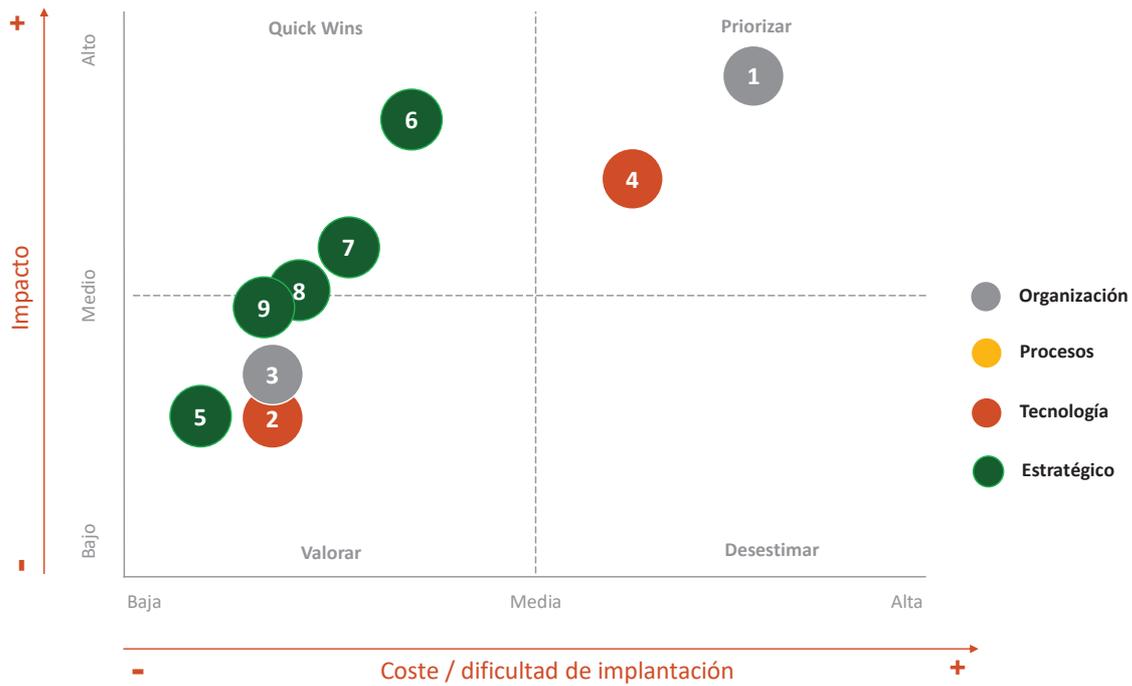
A continuación, se resumen las recomendaciones realizadas previamente, en el presente informe, estructuradas en 9 medidas:

1. Integración de la Fundación de Córdoba en la Junta de Andalucía
2. Registrar las incidencias en alguna herramienta que permita disponer de una adecuada trazabilidad y realizar un seguimiento
3. Realizar un análisis de la información económica -financiera de los centros de forma conjunta entre la gerencia y los directores de los propios centros
4. Digitalización de todos los expedientes y la implantación de un sistema de información que soporte los mismos de forma que se pueda compartir la información entre los centros y explotar la información a partir de un sistema de información común.
5. **Definir indicadores que permitan medir el grado de satisfacción del usuarios.**
6. Estudio para analizar la posibilidad de diversificar las actividades de los centros con el objeto de conseguir una mayor ocupación de los mismos, y realizar un estudio para analizar posibles usos alternativo del centro de menores.
7. Establecer ratios que permitan ajustar los indicadores objetivo a las asignaciones presupuestarias anuales de la Fundación con el objeto para garantizar su consistencia (plazas disponibles/presupuesto, número de trabajadores/presupuesto, etc.)
8. Analizar las causas que motivan una disminución de los usuarios atendidos a pesar de incrementarse el número de trabajadores y costes de la Fundación, con anterioridad al año 2019.
9. Analizar las causas que motivan un incremento progresivo del coste de las plazas residenciales con anterioridad al año 2019

Estas medidas han sido clasificadas en función del impacto esperado en caso de implementarse (eje de ordenadas) y la dificultad para su implantación (eje de abscisas), así como por su tipología (organización, formación, gobierno, etc.).

Teniendo en cuenta los dos criterios de **impacto y complejidad** definidos, es posible obtener una visión global de como priorizar la implantación de las recomendaciones formuladas:

- **Quick wins:** Recomendaciones que se pueden implantar con un nivel de complejidad bajo y con **un alto impacto**. Son las recomendaciones a priorizar.
- **Medidas accionables.** Recomendaciones cuya nivel de complejidad para implantar es medio o alto y el impacto esperado es medio. No son prioritarias pero pueden implementarse.
- **Medidas Objetivo.** Recomendaciones cuya nivel de complejidad para implantar es medio o alto pero con un alto impacto esperado.
- **Medidas descartables.** Recomendaciones cuyo impacto esperado es bajo. En principio no ejecutables y en caso de realizarse, serían las últimas a implantar.



Anexos

Anexo I. Normativa específica de aplicación a la Fundación

Normativa específica

Decreto 149/2009, de 12 de mayo del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía

Artículo.55.2 de la Ley 10/2005,

Artículo 35.1 de la Ley 10/2005,

Ley49/2002,

Plan General de Contabilidad, aprobado por el Real Decreto

Real Decreto 1514/2007

Ley 15/2010

Real Decreto 635/2014

Ley 11/2013

Ley Orgánica 2/2012

Fuentes:

- Alimarket: El Tercer Sector continúa compitiendo con los grandes operadores geriátricos (2019)
- Alimarket: Proyectos geriátricos en España (2019)

- Alimarket: Residencias del sector público (2019)
- CEAPs: El caos de la dependencia (2019)
- Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria: El impacto económico y social de la Atención a la dependencia en Cantabria (2011)
- Comisión Europea: Joint Report on health care and Long Term Care Systems & Fiscal Sustainability (2016)
- CSIC: Instrumentos de financiación y gestión en residencias de personas mayores (2017)
- CSIC: Estadísticas sobre residencias. Distribución de centros y plazas residenciales por provincia (2019)
- CSIC: Un perfil de las personas mayores en España (2020)
- CSIC: Una estimación de la población que viven en residencias de mayores (2020)
- Cushman & Wakefield: European Nursing Homes Report (2019)
- DBK: Residencias para la tercera edad (2019, 2018, 2017 y 2016)
- Eurostat: Ageing Europe. Looking at the lives of older people in the EU (2019)
- Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia: Estudio sobre los efectos económicos y sociales de una política social orientada a la prestación de servicios y PEVS (2010)
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Inforesidencias: Reglamentación de servicios para personas mayores
- Alimarket: El Tercer Sector continúa compitiendo con los grandes operadores geriátricos (2019)
- Alimarket: Proyectos geriátricos en España (2019)
- Alimarket: Residencias del sector público (2019)
- CEAPs: El caos de la dependencia (2019)
- Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria: El impacto económico y social de la Atención a la dependencia en Cantabria (2011)
- Comisión Europea: Joint Report on health care and Long Term Care Systems & Fiscal Sustainability (2016)
- CSIC: Instrumentos de financiación y gestión en residencias de personas mayores (2017)
- CSIC: Estadísticas sobre residencias. Distribución de centros y plazas residenciales por provincia (2019)
- CSIC: Un perfil de las personas mayores en España (2020)

- CSIC: Una estimación de la población que viven en residencias de mayores (2020)
- Informe radiografía del sector de las residencias para la tercera edad en España
- Cushman & Wakefield: European Nursing Homes Report (2019)
- DBK: Residencias para la tercera edad (2019, 2018, 2017 y 2016)
- Eurostat: Ageing Europe. Looking at the lives of older people in the EU (2019)
- Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia: Estudio sobre los efectos económicos y sociales de una política social orientada a la prestación de servicios y PEVS (2010)
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Inforesidencias: Reglamentación de servicios para personas mayores
- Información de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
- Informe Consumer Eroski

Datos y estimaciones usadas:

- Precio servicio comedor: = 4,5 € (por menú), 251 días laborables y 12 meses= 94,125 €
- Costes por usuario Centros: Costes totales divididos entre todos los usuarios a los que se ha prestado servicio
- Precios Junta de Andalucía (BOJA – Resolución de 28 de enero de 2020, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se revisan los costes máximos de las plazas objeto de concertación con centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad en situación de dependencia)
 - Servicio de atención socioeducativa Precio mensual: 240,53 euros
 - Servicio de comedor escolar Precio mensual: 80,18 euros

Centro San Juan de Dios de Lucena

No se dispone de costes segregados por unidad de servicio, por lo que para estimar el coste usuario, se han tomado las siguientes hipótesis:

- Servicio Alimentación y Transporte: 11% de los costes totales
 - Atención residencial: 36%
 - Unidad Estancia Diurna: 24%
 - Servicio de comida a domicilio: 40%

Desayuno	0,50
Almuerzo / Comida	1,00
Merienda	0,50
Cena	0,75

Datos unitarios usados para estimar la cuantía de cada partida.

	AR	UED	CMD
Desayuno	0,50		
Almuerzo / Comida	1,00	1,00	1,00
Merienda	0,50	0,50	
Cena	0,75		
Transporte (hipótesis)		0,30	0,80
Total	2,75	1,80	3,00
Porcentaje total	36%	24%	40%

- Resto costes: 89% de los costes totales

	Estancia (hrs)	% Tiempo	% Coste (sin comida)	% Acumulado	% Coste Aplicado
AR	24	75%	90%	97,50%	96%
UED (9-17h)	8	25%	10%	2,50%	4%

Conceptos:

- AR: Atención Residencial
- UED: Unidad de Estancia Diurna
- Estancia: Horas de estancia en el centro
- % tiempo: porcentaje del tiempo por actividad respecto del total que serían 32h (24h y 8h)
- % Coste (sin comida): Hipótesis de distribución de los costes por servicio
- % Acumulado: Combinación de los dos porcentajes anteriores
- % Coste Aplicado: Redondeo del porcentaje acumulado, consensuado con la Gerencia de la Fundación de Córdoba

	ASSDA / día	ASSDA mensual
Precio Atención Residencial	51,78 €	1.574,98 €
Precio Unidad Estancia Diurna	22,45 €	682,85 €
Precio menú comida	Menú 5 €	152,08 €
Precio atención socioeducativa	7,91 €	240,53 €
Precio comedor escolar en atención socioeducativa	2,64 €	80,18 €

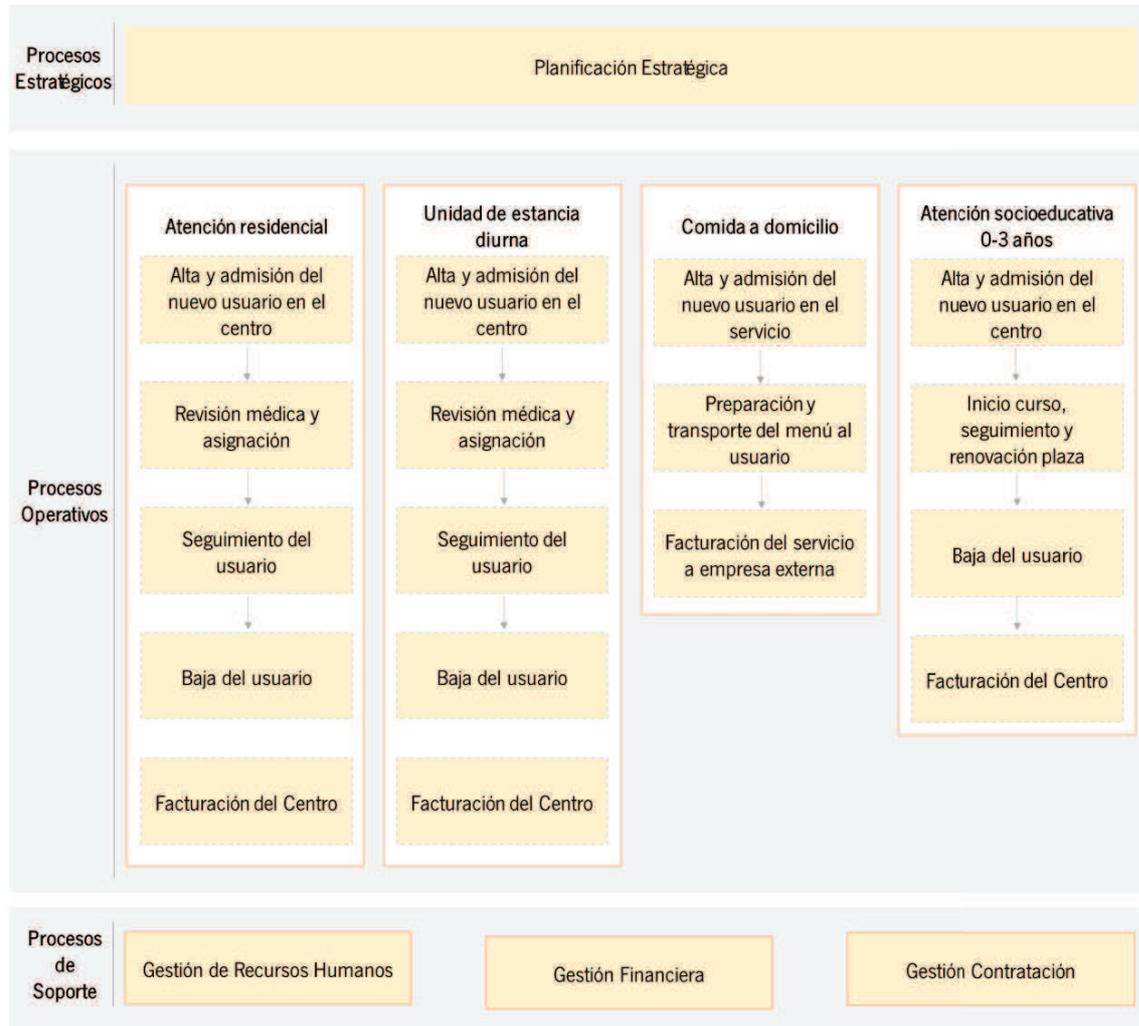
	2015	2016	2017	2018	2019
Costes totales	60.636,07 €	60.235,33 €	58.964,90 €	42.318,88 €	49.702,28 €
<i>Coste mensual</i>	<i>5.053,01 €</i>	<i>5.019,61 €</i>	<i>4.913,74 €</i>	<i>3.526,57 €</i>	<i>4.141,86 €</i>
<i>Media usuarios mensuales</i>	<i>14</i>	<i>11</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>8</i>

Coste mensual usuario total	360,93 €	456,33 €	491,37 €	503,80 €	517,73 €
Coste mensual usuario Comedor	94,13 €	94,13 €	94,13 €	94,13 €	94,13 €
Coste mensual usuario ASE*	266,80 €	362,20 €	397,25 €	409,67 €	423,61 €

* ASE: Atención Socio educativa infantil

Anexo II.1 – Análisis de sistemas y procedimientos: Descripción detallada procedimientos

A continuación, se presenta de forma detallada los diferentes procedimientos de la Fundación:

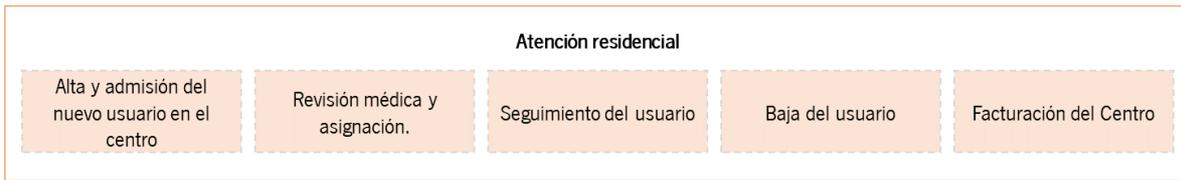


Dentro del grupo de procesos Operativos, van a ser descritos de forma detallada los siguientes:

- I. Atención Residencial
- II. Unidad de Estancia Diurna
- III. Servicio de Comida a Domicilio
- IV. Atención socioeducativa 0-3 años

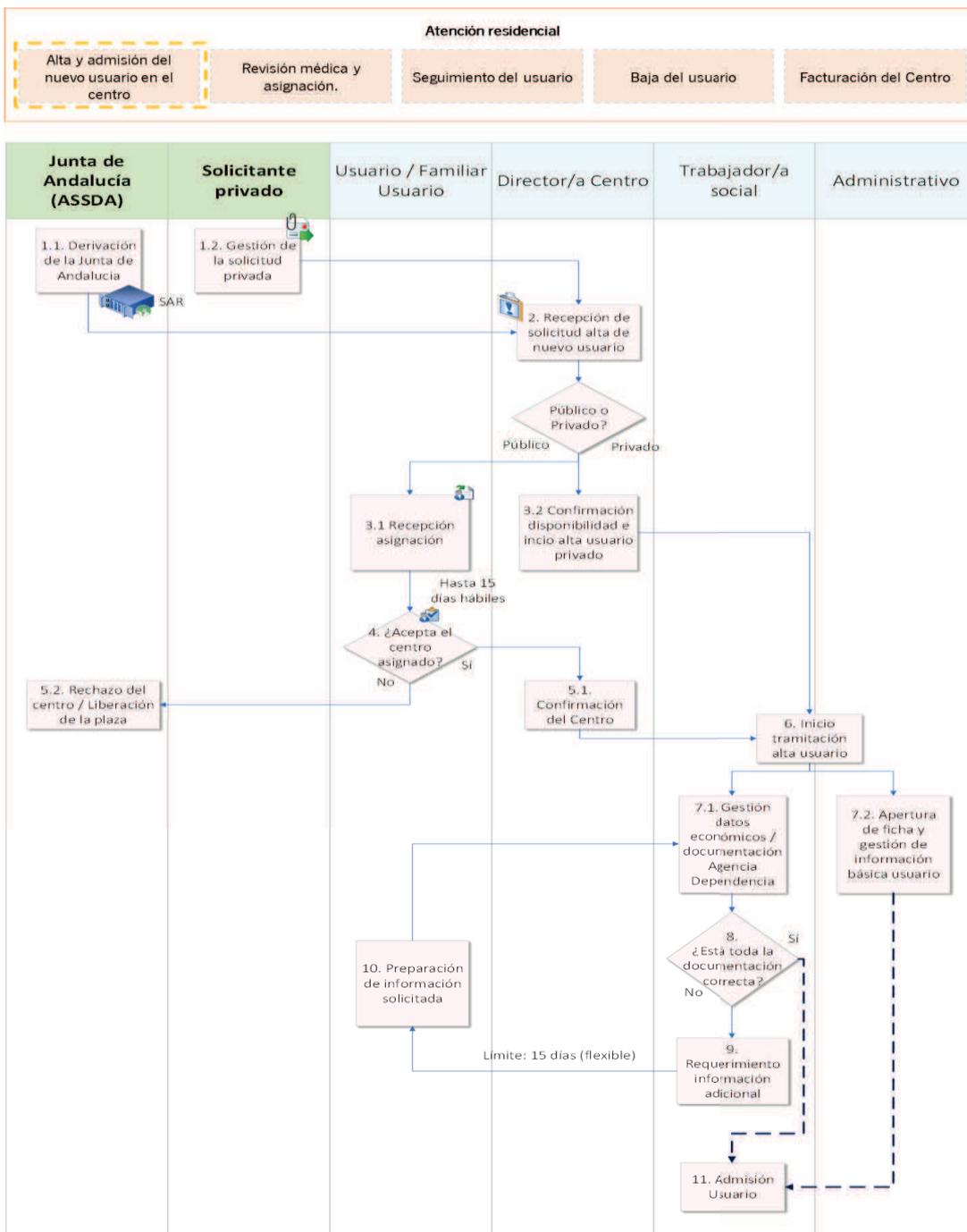
I. Proceso de atención residencial

El proceso de atención residencial consta principalmente de los siguientes procedimientos:



A continuación, se describen cada uno de estos procedimientos en detalle:

Alta y admisión del nuevo usuario en el centro



Descripción detallada del procedimiento:

1.1. Derivación de la Junta de Andalucía

Tras la correspondiente solicitud por parte del usuario, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) realiza una valoración del grado de dependencia y un Programa Individual Actuación (PIA) a dicho usuario. En este PIA, se determina que uno de los recursos que se le deben asignar al usuario es atención residencial.

En base a lo anterior, tras verificar que existe plaza disponible para este usuario y dicho usuario firmarse la resolución, se incluye en la aplicación SAR (Servicio de Atención Residencial), con la información del usuario (nombre, apellidos y contacto del usuario en cuestión.) y el centro asignado. Asimismo, envían un correo electrónico al centro asignado indicando que existe un nuevo usuario asignado a su centro.

1.2. Gestión de la solicitud privada

En el caso de una gestión de una plaza privada, es la propia familia, representante legal o persona al cargo del usuario, quién se pone en contacto con el centro para solicitar plaza.

Esta comunicación se realiza a través de llamada telefónica o de forma presencial.

2. Recepción asignación

La recepción de solicitud de alta del nuevo usuario en un centro, tal y como se ha indicado, puede producirse a través de:

- Junta de Andalucía (ASSDA): la Agencia de Servicios Sociales y dependencia Andalucía realiza la asignación de un nuevo usuario al centro concreto. El trabajador social y/o administrativo recibe el correo informando de que existe un usuario asociado a una plaza del centro.
- Solicitante privado: el familiar realiza una solicitud formal de una plaza, mediante una petición verbal de forma telefónica o presencial.

En ambos casos los trabajadores acceden a SAR y recopilan los datos volcados del usuario.

3.1. Confirmación de la entrada del usuario

Una vez recopilado los datos del usuario derivado por la Junta de Andalucía, el trabajador social, es quién se pone en contacto con el usuario/familia de forma telefónica. Estas comunicaciones no quedan documentadas formalmente en ninguna aplicación, debido al bajo número de solicitudes de los usuarios.

3.2. Confirmación disponibilidad e inicio alta usuario privado

Cuando el usuario ha solicitado plaza de forma privada, se verifica si existe disponibilidad de plazas. En caso afirmativo, se procede a iniciar el alta del usuario y en caso negativo se incluye en una lista de esperada ordenada según fecha de solicitud de plaza.

4. ¿Acepta el centro?

Para los casos de derivación a través de la ASSDA, en el momento en que el trabajador social se pone en contacto vía telefónica con el usuario/familia, se debe confirmar que este acepta la plaza y desea ingresar en ese centro.

5.1. Confirmación del centro

En caso de que el usuario confirme el deseo de incorporarse al centro asignado mediante resolución de Programa Individual Actuación (PIA), se inicia el trámite de alta del usuario.

5.2. Rechazo de la plaza/liberación de la plaza

En caso de que el usuario rechace la plaza asignada, el trabajador social incluye este hecho en la aplicación de Servicio de Atención Residencial (SAR) y envía un correo a la ASSDA indicando lo sucedido.

De esta forma, se libera la plaza y se inicia el procedimiento en la ASSDA nuevamente de asignación de recursos a esa plaza.

Este proceso tiene una duración aproximada de un mes.

6. Tramitación del alta del usuario

Una vez confirmado que el usuario va a incorporarse al centro, se determinan las tareas a realizar a partir de ese momento para gestionar el alta y se establece que trabajadores realizarán dichas tareas. Esto se hace mediante una reunión informal.

7.1. Gestión datos económicos/documentación agencia de dependencia.

Una vez que el usuario ha aceptado la plaza, el trabajador social le indica los datos e información que debe aportar. Para aquellos casos derivados de la ASSDA, deben entregar datos de carácter económico con el fin de determinar el importe que deberá abonar el usuario.

Estos datos se incluyen en la aplicación SAR, la cual calcula directamente el precio de la plaza según el nivel de renta y condiciones económicas.

El usuario o su familia tiene un plazo de 15 días para entregar la documentación físicamente o por correo electrónico al centro.

7.2. Apertura de ficha y gestión de información básica del empleado.

Paralelamente al procedimiento 7.1, se procede a la apertura de una ficha, en la cual el administrativo del centro incluye los datos del usuario. Esta ficha es interna de cada centro.

Este procedimiento se realiza para los dos tipos de entradas comentados anteriormente.

8. Documentación correcta

Una vez preparada la documentación por parte de los familiares, se procede al envío de esta a través de correo electrónico o entrega física. En caso de cualquier duda pueden llamar directamente al centro, en el cual le resolverán la duda en el momento.

Si la documentación es correcta se procede a iniciar el trámite de admisión del usuario, sino es correcta se realizará un procedimiento de subsanación.

9. Requerimiento de información adicional

En caso de que la documentación aportada no esté completa o no sea correcta, el trabajador social se pone en contacto con la familia para indicarles qué deben subsanar.

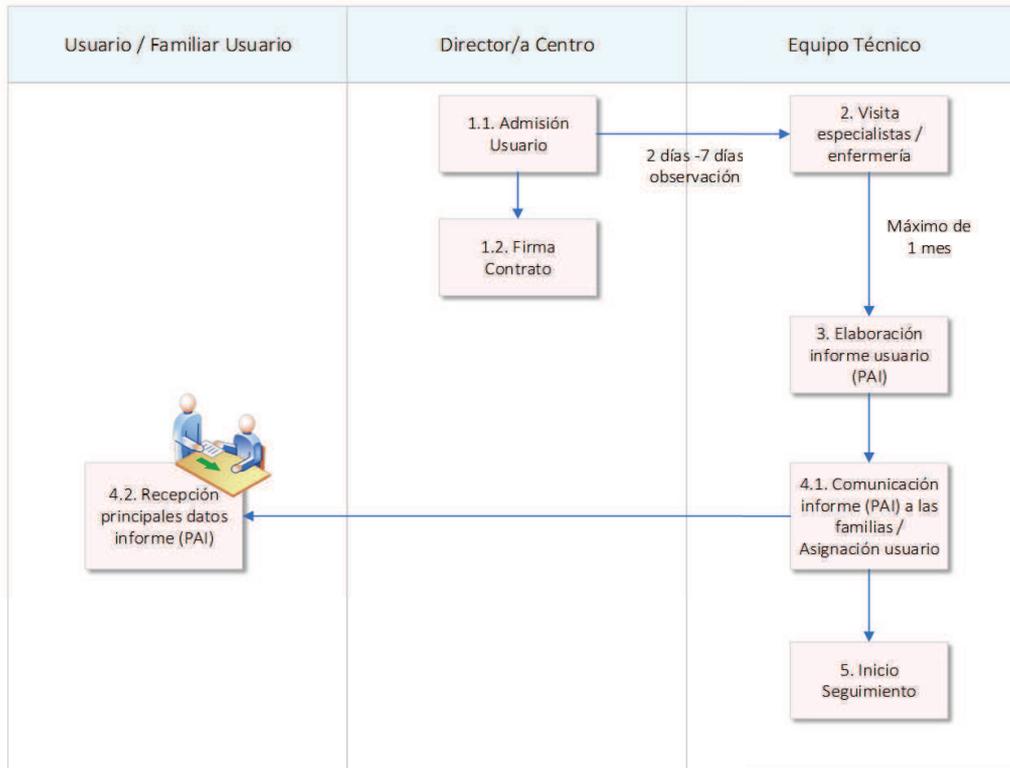
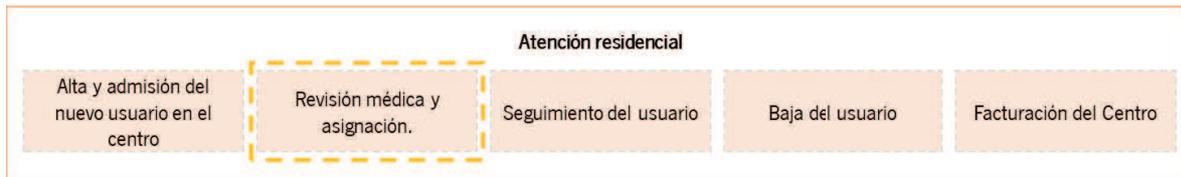
10. Preparación de la documentación solicitada

La familia dispone de un plazo de 15 días para subsanar la deficiencia en la documentación. Una vez entregada, el trabajador social vuelve a revisar la documentación y si todo está correcto se procede a iniciar el trámite de admisión del usuario.

11. Admisión del usuario

Una vez concluida la fase de entrega de documentación, se acuerda entre el trabajador social y la familia la fecha exacta de la entrada al centro y se asigna un número de ingreso.

Revisión médica y asignación



Descripción detallada del procedimiento:

1.1. Admisión del usuario

El usuario llega al centro el día fijado previamente entre el centro y la familia para la incorporación. Ese día, el usuario va acompañado por la familia o responsable y recibido en el centro por el enfermero, supervisor, director y trabajador social.

En esta bienvenida se le muestra el centro, se le explica al funcionamiento, normas y protocolos.

Posteriormente pasa a instalarse en enfermería, lugar en el que permanecerá como máximo un mes. Esta estancia tiene como objetivo la valoración del usuario por parte de varios especialistas (equipo multidisciplinar).

1.2. Firma del contrato

De forma paralela al procedimiento anterior, el usuario o representante legal firman el contrato con el centro, el cual es archivado en carpetas físicas situadas en el centro. De este documento la familia se lleva una copia físicamente.

Por otro lado, la administrativa se encarga de registrar en una base de datos propia del centro, el inventario de pertenencias del usuario para evitar problemas futuros.

2. Visitas especialistas/estancia en enfermería

Durante su estancia en enfermería diferentes especialistas (equipo multidisciplinar) realizarán una valoración del usuario con el fin de poder elaborar un plan adaptado a las necesidades de este.

El enfermero/a realiza un reconocimiento médico, y se le determina en base a sus informes médicos la medicación que el centro le va a proporcionar.

Posteriormente, le realizan un análisis psicológico, terapéutico y fisioterapéutico con el objetivo de valorar la situación en la que el usuario se encuentra a la fecha de incorporación al centro.

3. Elaboración del Plan de Atención Individualizado (PAI)

Tras el análisis del usuario por el equipo multidisciplinar, se convoca una reunión en la que se tratan las diferentes valoraciones y se le asigna la habitación y servicios que va a recibir, elaborando de esta forma el PAI definitivo, específico del centro.

Durante las primeras semanas se realiza un seguimiento al usuario para valorar y si se está adaptando correctamente y en su caso se toman medidas para una mejor adaptación.

Este documento (PAI) es revisado periódicamente.

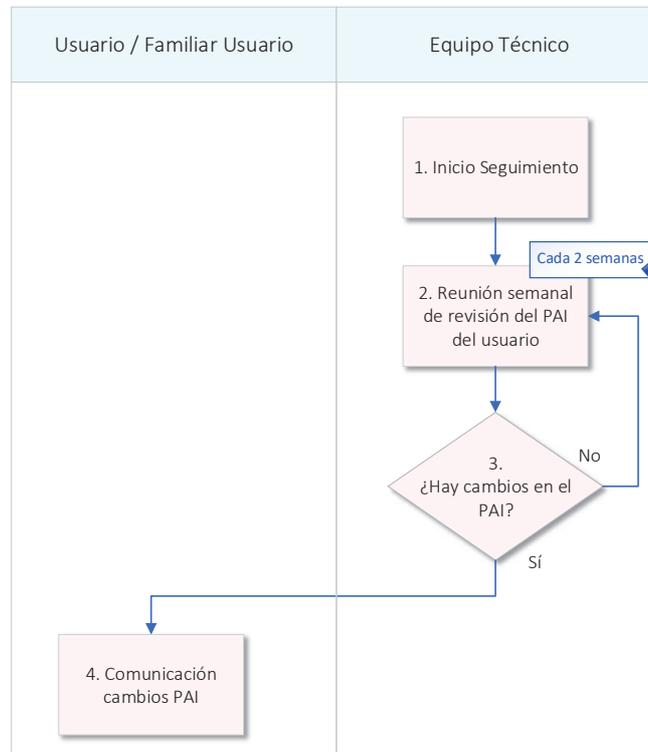
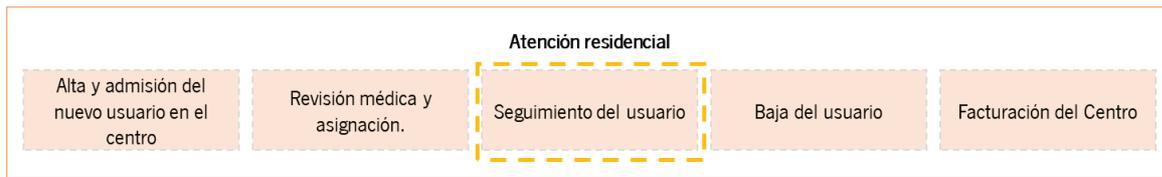
4. Comunicación a las familias del PAI

Tras la determinación del PAI, la supervisora, comunica a la familia del usuario los servicios, medicamentos y actividades que se le van a proporcionar.

5. Seguimiento

Tras la elaboración del PAI, el usuario entra en la fase de seguimiento

Seguimiento del usuario



Descripción detallada del procedimiento:

1. Inicio del seguimiento

Una vez realizado el PAI, el usuario es incluido por el trabajador social en la lista de pacientes a los que se les realiza seguimiento. Esta lista es propia de cada uno de los centros.

Diariamente, el personal del centro que trata con el usuario va anotando cualquier cambio que se produzca en el estado, ánimo, situación, etc.

2. Reunión semanal de revisión del PAI del usuario

Cada semana, el equipo multidisciplinar se reúne y analiza la evolución de todos los usuarios del centro. Esta reunión no es plasmada en ningún acta.

3. ¿Hay cambios en el PAI?

Si durante la reunión se acuerda algún cambio para el usuario, este es incluido por el trabajador social en el PAI y comunicado al personal del centro.

4. Comunicación cambios PAI

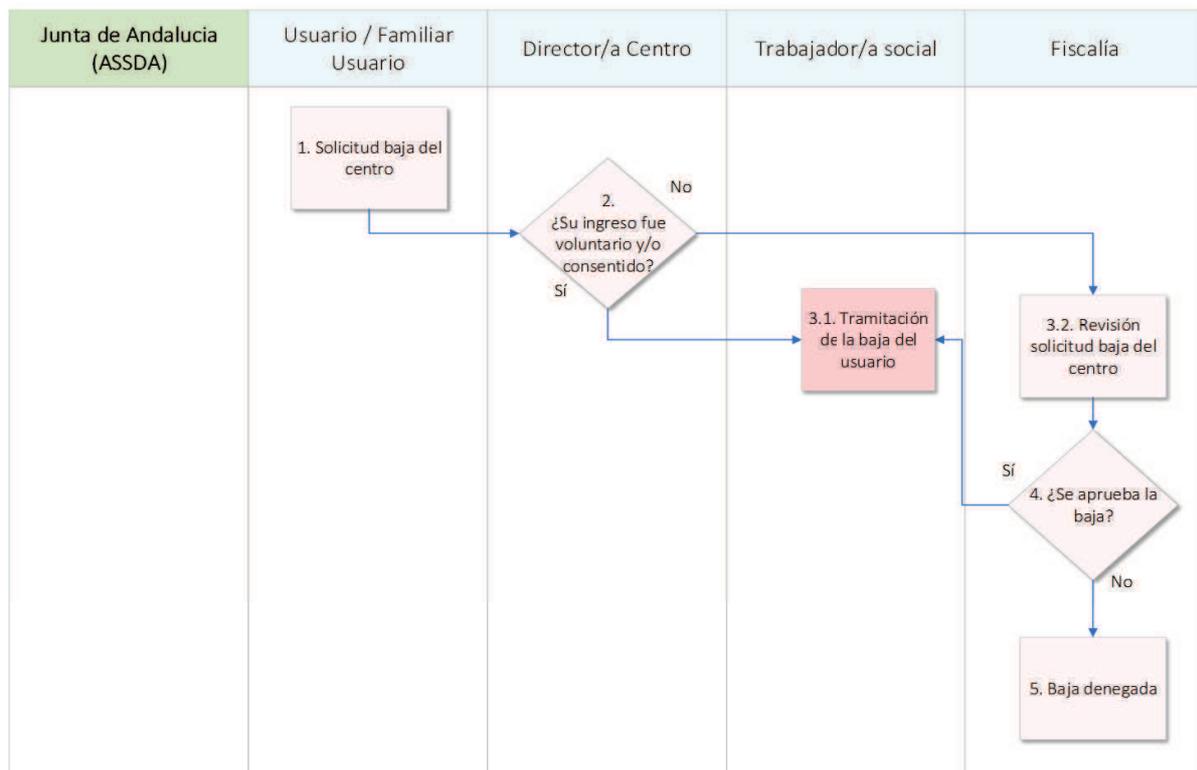
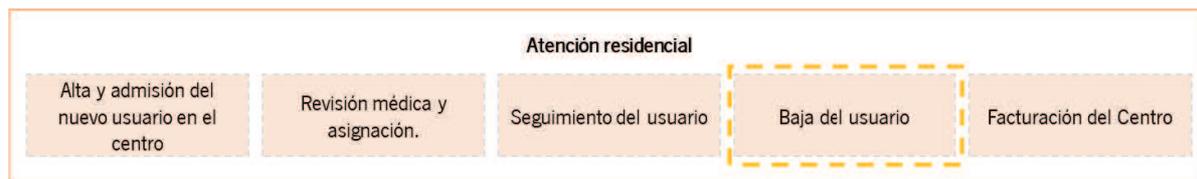
La supervisora se encarga de contactar con la familia para explicarles los posibles cambios que se hayan podido producir en el PAI. Cualquier sugerencia de la familia se tiene en cuenta en las reuniones de seguimiento

Baja del usuario

Existen tres situaciones diferentes por las cuales se puede tramitar la baja del usuario de centro:

- Caso 1: solicitud de baja del centro voluntaria por parte del usuario o familiar
- Caso 2: solicitud de traslado a otro centro por parte del usuario o familiar
- Caso 3: defunción del usuario

Caso 1: Solicitud de baja del centro voluntaria por parte del usuario o familiar



Descripción detallada del procedimiento:

1. Solicitud baja del centro (usuario/ familiar)

Por cualesquiera que sean los motivos el usuario o un familiar del usuario puede solicitar en cualquier momento la baja del centro. Dependiendo de la naturaleza de su ingreso el proceso puede ser inmediato o requerir alguna aprobación por parte de la Fiscalía.

Para comunicar la solicitud de baja de centro, se enviará un correo electrónico a la dirección del centro exponiendo los hechos por los que se solicita la baja del centro.

2. ¿Su ingreso fue voluntario y/o consentido? (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe la solicitud de baja voluntaria por correo electrónico de un usuario o familiar del usuario, contrastará cuál fue la naturaleza de su ingreso, es decir, si fue voluntario por parte del usuario y además si fue consentido por el mismo. Pueden darse casos en los que el ingreso de un usuario no sea consentido ni voluntario por parte del usuario, sino que sea procedente de una orden judicial.

Si el ingreso fue voluntario y consentido, la dirección del centro enviará un correo electrónico al trabajador/a social notificándole que inicie la tramitación de la baja del usuario.

Si, por el contrario, su ingreso no fue voluntario ni consentido, enviará un correo electrónico a la Fiscalía para que revise la solicitud de baja del centro.

3.1. Tramitación de la baja del usuario (Trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

3.2. Revisión solicitud baja del centro (Fiscalía)

Cuando la Fiscalía recibe por correo electrónico la notificación de la dirección del centro solicitando la revisión de la baja de un usuario, este revisará los informes que hayan registrado la evolución del paciente y dictaminará, en función de los motivos por los que se le ingresaron si se aprueba su baja o no.

4. ¿Se aprueba la baja? (Fiscalía)

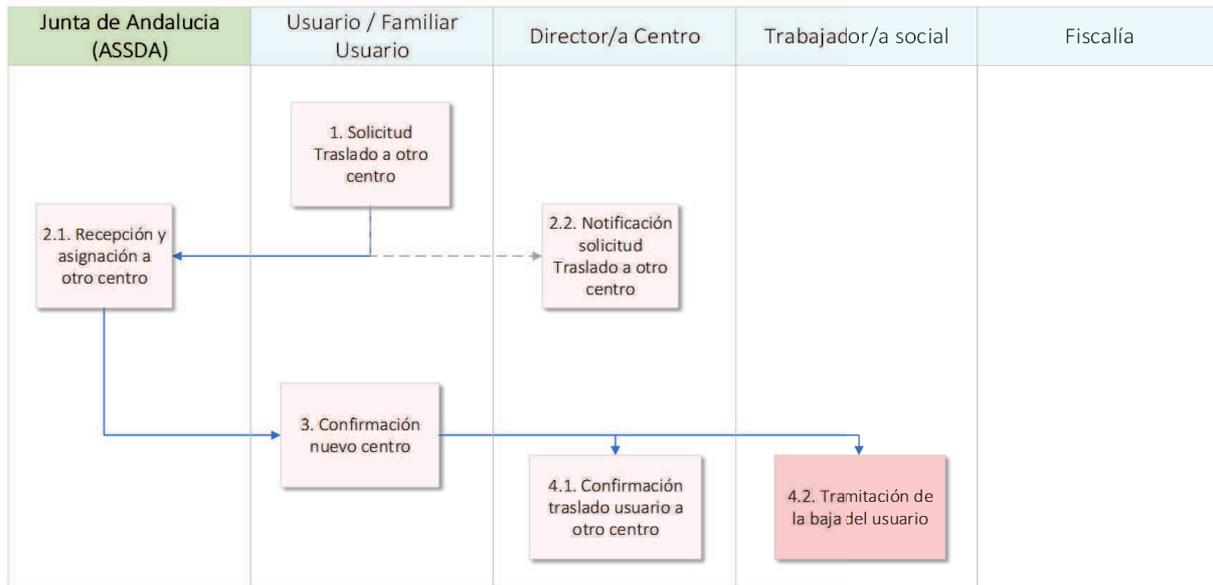
La Fiscalía revisará el expediente del paciente para conocer los motivos por los cuales se le ingresaron en el centro. Así mismo, estudiará los informes de evolución que han registrado la progresión del paciente en el centro. Comparando la información de ambas fuentes dictaminará si su progresión ha sido favorable y su baja del centro puede ser aprobada, o si, por el contrario, no ha progresado, o incluso ha empeorado y su baja debe ser denegada.

La fiscalía puede determinar la baja del centro en caso de que, aunque el usuario no haya mejorado, existe un familiar o tutor que se puede hacer responsable de él.

5. Baja denegada (Fiscalía)

En el caso en el que la Fiscalía no detecta una evolución favorable del usuario del centro, pese a que este haya solicitado su baja voluntaria, dicha baja no podrá ser aprobada, por lo que se rechazará.

Caso 2: Solicitud de traslado a otro centro por parte del usuario o familiar



Descripción detallada del procedimiento:

1. Solicitud Traslado a otro centro (Usuario/ Familiar Usuario)

En muchas ocasiones, ya sea por proximidad a la vivienda habitual de los familiares o por cualquier otro motivo, un usuario o familiar del usuario puede solicitar el traslado a otro centro. Para iniciar la solicitud del traslado, se notificará por correo electrónico a la Junta de Andalucía que se quiere realizar el traslado a otro centro.

Además, se podrá notificar voluntariamente a la dirección del centro que se ha iniciado la solicitud de traslado a otro centro a través de la Junta de Andalucía.

2.1. Recepción y asignación a otro centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe un correo electrónico de un usuario o familiar de usuario solicitando el traslado a otro centro.

En este caso, la Junta de Andalucía analizará dicha solicitud y buscará alguna vacante en otro centro que se adapte a las características del usuario.

Cuando se encuentre está vacante, la Junta de Andalucía le notificará por correo electrónico al usuario que se le ha encontrado un nuevo centro para su traslado.

2.2. Notificación solicitud Traslado a otro centro (director/a Centro)

En algunos casos, la dirección del centro puede recibir por correo electrónico la notificación de un usuario de su solicitud voluntaria de traslado a otro centro.

3. Confirmación nuevo centro (usuario/ familiar)

Cuando el usuario recibe por correo electrónico de la Junta de Andalucía que se le ha asignado una vacante en otro centro deberá confirmar que acepta esa vacante en el centro.

Para confirmar la vacante y que se inicie su traslado a otro centro, enviará un correo electrónico a la dirección del centro actual para notificarle su traslado.

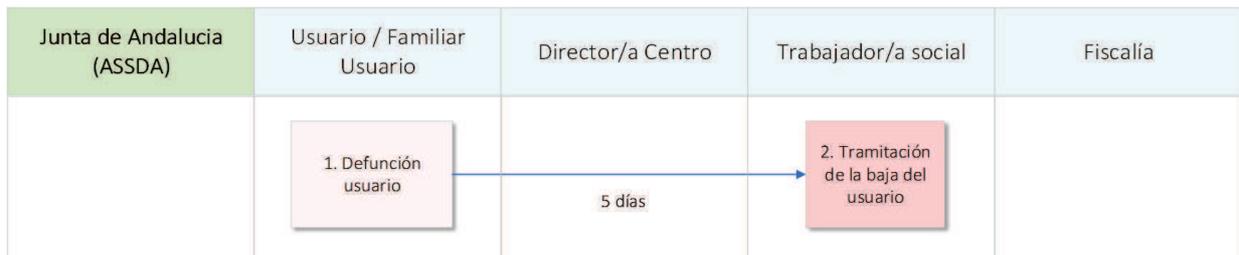
4.1. Confirmación traslado usuario a otro centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe la notificación de la Junta de Andalucía por correo electrónico de que un usuario ha sido reasignado a otro centro y va a ser trasladado.

4.2. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

Caso 3: Defunción del usuario



Descripción detallada del procedimiento:

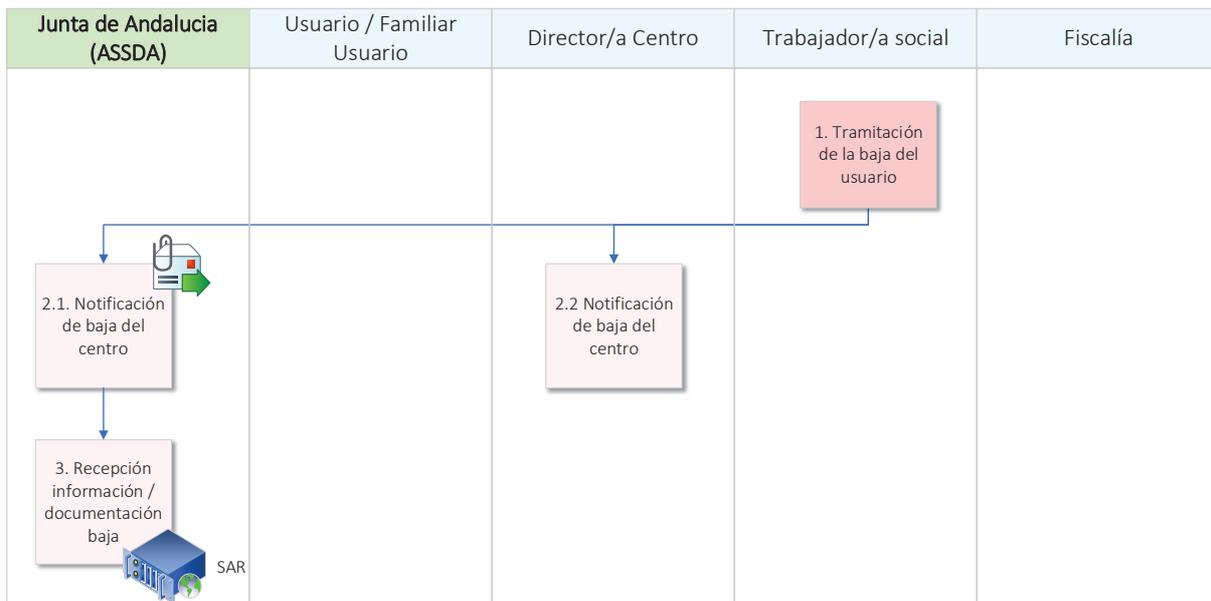
1. Defunción usuario (usuario/ familiar)

Una de las causas de baja de centro es la defunción del usuario. En este caso, los empleados del centro lo registran en la plataforma y le comunican al trabajador social que inicie los trámites de baja del usuario.

2. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

Tramitación de la Baja



Descripción detallada del procedimiento:

1. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

En este caso el trabajador/a social dará de baja del sistema del centro y de la base de datos al usuario y procederá a liberar la plaza. Se establecerá el día exacto a partir del cual el usuario ya no formará parte del centro y cuya plaza quedará a disposición de la Junta de Andalucía. Asimismo, en casos diferentes al fallecimiento, el usuario firmará un documento de renuncia a la baja de dicho centro.

Cuando la baja ya haya sido tramitada, el trabajador/a social enviará un correo electrónico a la dirección del centro y otro a la Junta de Andalucía notificando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

2.1. Notificación de baja del centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

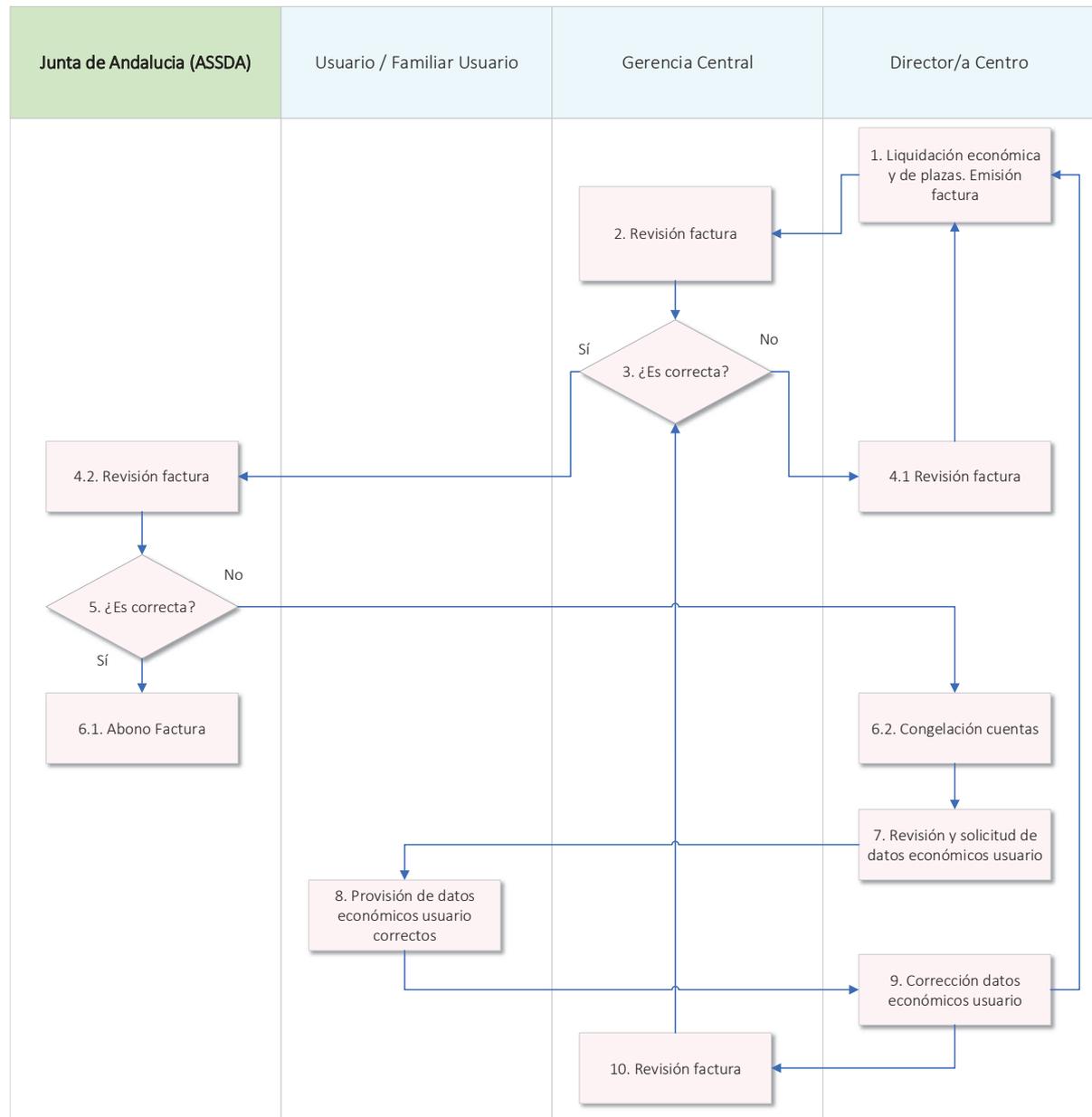
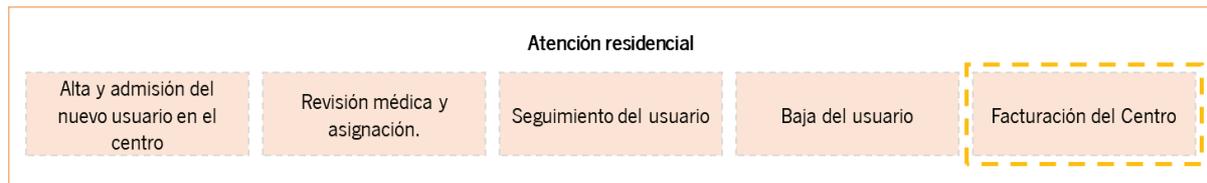
2.2 Notificación de baja del centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

3. Recepción información / documentación baja (Junta de Andalucía (ASSDA))

Cuando el trabajador/a social ha actualizado en la plataforma del SAR la baja del usuario, la Junta de Andalucía recibe la información y comenzará a trabajar en la reasignación de esa plaza a partir de la fecha en la cual figura que el usuario causará baja.

Facturación del Centro



Descripción detallada del procedimiento:

1. Liquidación económica y de plazas. Emisión factura (director/a centro)

Quando llega fin de mes se realiza la facturación, la dirección del centro revisa el registro de ocupación de plazas que ha tenido durante el mes y lo contrasta con la factura que va a ser emitida. Una vez confirma que la factura es correcta, la emite y envía por correo electrónico a la gerencia central.

2. Revisión factura (gerencia central)

La gerencia central recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

3. ¿Es correcta? (Gerencia central)

Si la gerencia detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y/o modificada, dado que no es correcta.

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

4.1 Revisión factura (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe por correo electrónico la factura junto al mensaje de que debe ser revisada, analizará los comentarios de la gerencia y procederá a realizar los cambios en la factura.

Una vez realizados los cambios, la emitirá de nuevo y la adjuntará en un correo electrónico que se enviará de nuevo a la gerencia central para su revisión.

4.2. Revisión factura (Junta de Andalucía ASSDA)

La Junta de Andalucía (ASSDA) recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

5. ¿Es correcta? (Junta de Andalucía ASSDA)

Si la Junta de Andalucía (ASSDA), tras realizar en una revisión, confirma que la factura es correcta, procederá a abonar el importe.

Sin embargo, si considera que hay algo erróneo en la factura, le enviará un correo electrónico a la dirección del centro y a la Gerencia indicando cuáles son los motivos por los que considera que la factura no es correcta y debe ser revisada.

6.1. Abono Factura (Junta de Andalucía ASSDA)

Una vez confirmada por todas las partes que la factura es correcta, la Junta de Andalucía ASSDA procederá a abonar el importe indicado en la factura.

6.2. Congelación cuentas (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe la notificación por correo electrónico de la Junta de Andalucía, indicando que la factura no es correcta, de forma automática quedan congeladas las cuentas del centro. Esto es un problema ya que de forma instantánea se queda congelada la facturación de cualquier índole.

7. Revisión y solicitud de datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro procederá a revisar la factura de acuerdo con los comentarios que haya recibido por parte de la Junta de Andalucía. La mayoría de las veces este error en la facturación se debe a errores en los datos económicos de los usuarios.

Los usuarios indican una subvención concreta en base a sus ingresos. Sin embargo, si la Junta de Andalucía detecta que esos ingresos son incorrectos y que son mayores o menores, le devuelve la factura al centro. Por lo que es el centro quién debe corregir los ingresos con ayuda del usuario. Por ello, enviará un correo electrónico al usuario solicitando la revisión y corrección de los datos económicos.

8. Provisión de datos económicos usuarios correctos (usuario / familiar)

El usuario recibe una notificación por correo electrónico de la dirección del centro indicando que debe revisar, modificar y enviarle de nuevo los datos económicos correctos.

Cuando los haya corregido enviará los nuevos datos por correo electrónico a la dirección del centro.

9. Corrección datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico los datos corregidos y correctos por parte del usuario. Por lo que actualizará estos datos en la base de datos y procederá a revisar y modificar la factura acorde con estos nuevos datos.

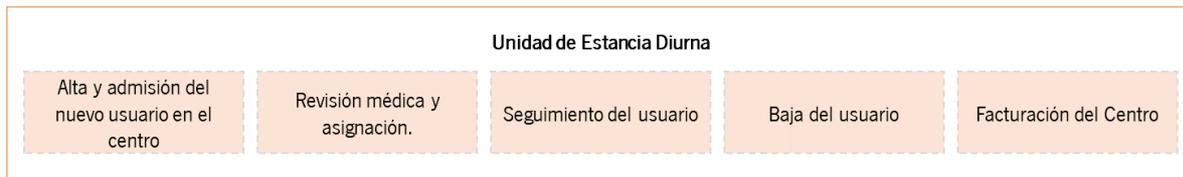
10. ¿Es correcta? (Gerencia central)

Tras la revisión de la dirección del centro, se envía de nuevo la factura a la gerencia, y si detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y o modificada, dado que no es correcta

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

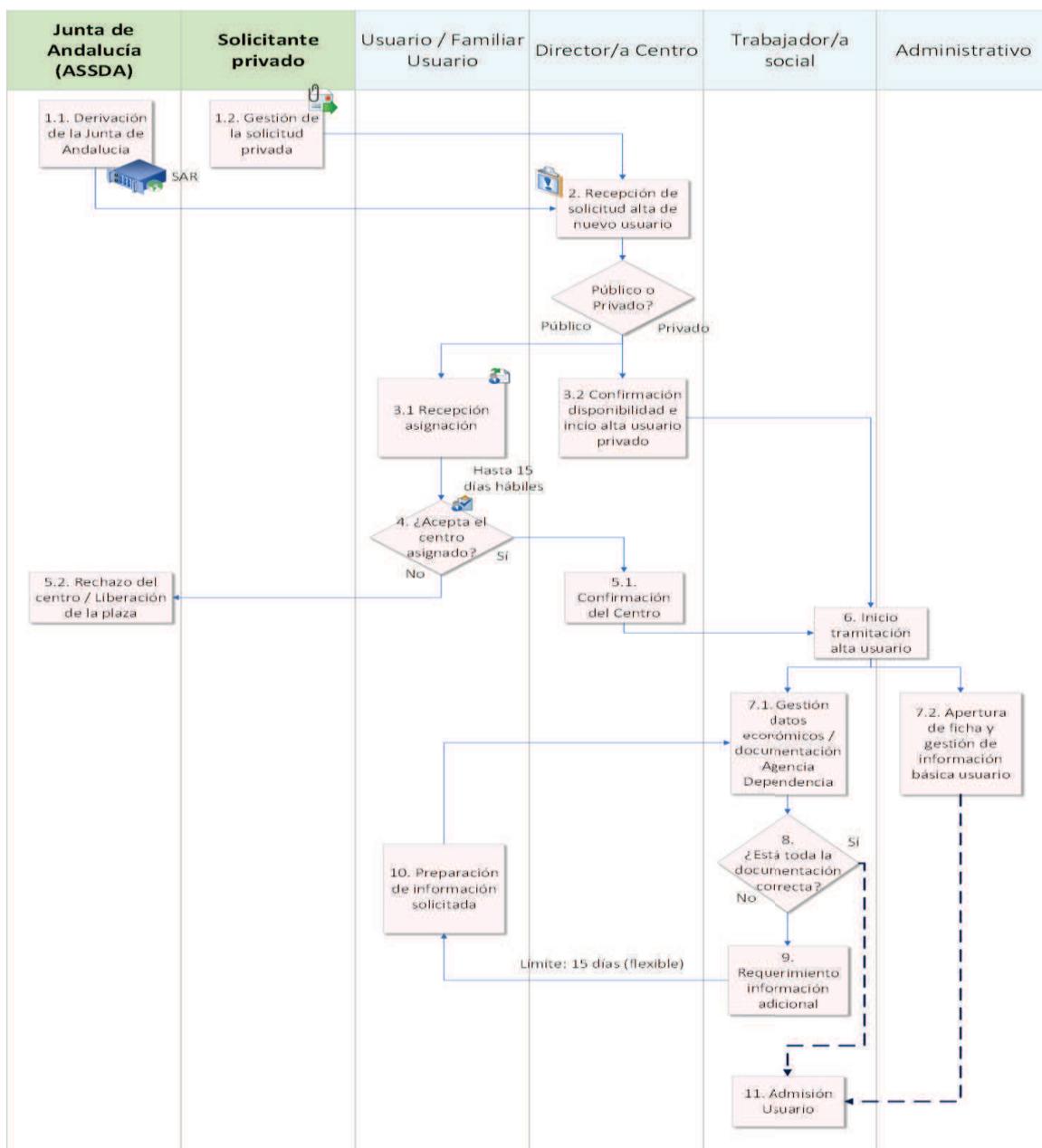
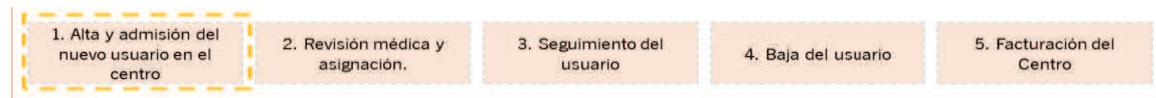
II. Proceso de Unidad de Estancia Diurna

El proceso de Unidad de Estancia Diurna consta principalmente de los siguientes procedimientos:



A continuación, se describen cada uno de estos procedimientos en detalle:

Alta y admisión del nuevo usuario en el centro



Descripción detallada del procedimiento:

1.1. Derivación de la Junta de Andalucía

Tras la correspondiente solicitud por parte del usuario, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) realiza una valoración del grado de dependencia y un Programa Individual Actuación (PIA) a dicho usuario. En este PIA, se determina que uno de los recursos que se le deben asignar al usuario es atención residencial.

En base a lo anterior, tras verificar que existe plaza disponible para este usuario y dicho usuario firmarse la resolución, se incluye en la aplicación SAR (Servicio de Atención Residencial), con la información del usuario (nombre, apellidos y contacto del usuario en cuestión.) y el centro asignado. Asimismo, envían un correo electrónico al centro asignado indicando que existe un nuevo usuario asignado a su centro.

1.2. Gestión de la solicitud privada

En el caso de una gestión de una plaza privada, es la propia familia, representante legal o persona al cargo del usuario, quién se pone en contacto con el centro para solicitar plaza.

Esta comunicación se realiza a través de llamada telefónica o de forma presencial.

2. Recepción solicitud alta nuevo usuario

La recepción de solicitud de alta del nuevo usuario en un centro, tal y como se ha indicado, puede producirse a través de:

- Junta de Andalucía (ASSDA): la Agencia de Servicios Sociales y dependencia Andalucía realiza la asignación de un nuevo usuario al centro concreto. El trabajador social y/o administrativo recibe el correo informando de que existe un usuario asociado a una plaza del centro.
- Solicitante privado: el familiar realiza una solicitud formal de una plaza, mediante una petición verbal de forma telefónica o presencial.

En ambos casos los trabajadores acceden a SAR y recopilan los datos volcados del usuario.

3.1. Confirmación de la entrada del usuario

Una vez recopilado los datos del usuario derivado por la Junta de Andalucía, el trabajador social se pone en contacto con el usuario/familia de forma telefónica. Estas comunicaciones no quedan documentadas formalmente en ninguna aplicación, debido al bajo número de solicitudes de usuarios

3.2. Confirmación disponibilidad e inicio alta usuario privado

Cuando el usuario ha solicitado plaza de forma privada, se verifica si existe disponibilidad de plazas. En caso afirmativo, se procede a iniciar el alta del usuario y en caso negativo se incluye en una lista de esperada ordenada según fecha de solicitud de plaza.

4. ¿Acepta el centro?

Para los casos de derivación a través de la ASSDA, en el momento en que el trabajador social se pone en contacto vía telefónica con el usuario/familia, se debe confirmar que este acepta la plaza y desea ingresar en ese centro.

5.1. Confirmación del centro

En caso de que el usuario confirme el deseo de incorporarse al centro asignado mediante resolución de Programa Individual Actuación (PIA), se inicia el trámite de alta del usuario.

5.2. Rechazo de la plaza/liberación de la plaza

En caso de que el usuario rechace la plaza asignada, el trabajador social incluye este hecho en la aplicación de Servicio de Atención Residencial (SAR) y envía un correo a la ASSDA indicando lo sucedido.

De esta forma, se libera la plaza y se inicia el procedimiento en la ASSDA nuevamente de asignación de recursos a esa plaza.

Este proceso tiene una duración aproximada de un mes.

7. Tramitación del alta del usuario

Una vez confirmado que el usuario va a incorporarse al centro, se determinan las tareas a realizar a partir de ese momento para gestionar el alta y se establece que trabajadores realizarán dichas tareas. Esto se hace mediante una reunión informal.

7.1. Gestión datos económicos/documentación agencia de dependencia.

Una vez que el usuario ha aceptado la plaza, el trabajador social le indica los datos e información que debe aportar. Para aquellos casos derivados de la ASSDA, deben entregar datos de carácter económico con el fin de determinar el importe que deberá abonar el usuario.

Estos datos se incluyen en la aplicación SAR, la cual calcula directamente el precio de la plaza según el nivel de renta y condiciones económicas.

El usuario o su familia tiene un plazo de 15 días para entregar la documentación físicamente o por correo electrónico al centro.

7.2. Apertura de ficha y gestión de información básica del empleado.

Paralelamente al procedimiento 7.1, se procede a la apertura de una ficha, en la cual el administrativo incluye los datos del usuario. Esta ficha es interna de cada centro.

Este procedimiento se realiza para los dos tipos de entradas comentados anteriormente.

8. Documentación correcta

Una vez preparada la documentación por parte de los familiares, se procede al envío de esta a través de correo electrónico o entrega física. En caso de cualquier duda pueden llamar directamente al centro, en el cual le resolverán la duda en el momento.

Si la documentación es correcta se procede a iniciar el trámite de admisión del usuario, sino es correcta se realizará un procedimiento de subsanación.

9. Requerimiento de información adicional

En caso de que la documentación aportada no esté completa o correcta, el trabajador social se pone en contacto con la familia para indicarles qué deben subsanar.

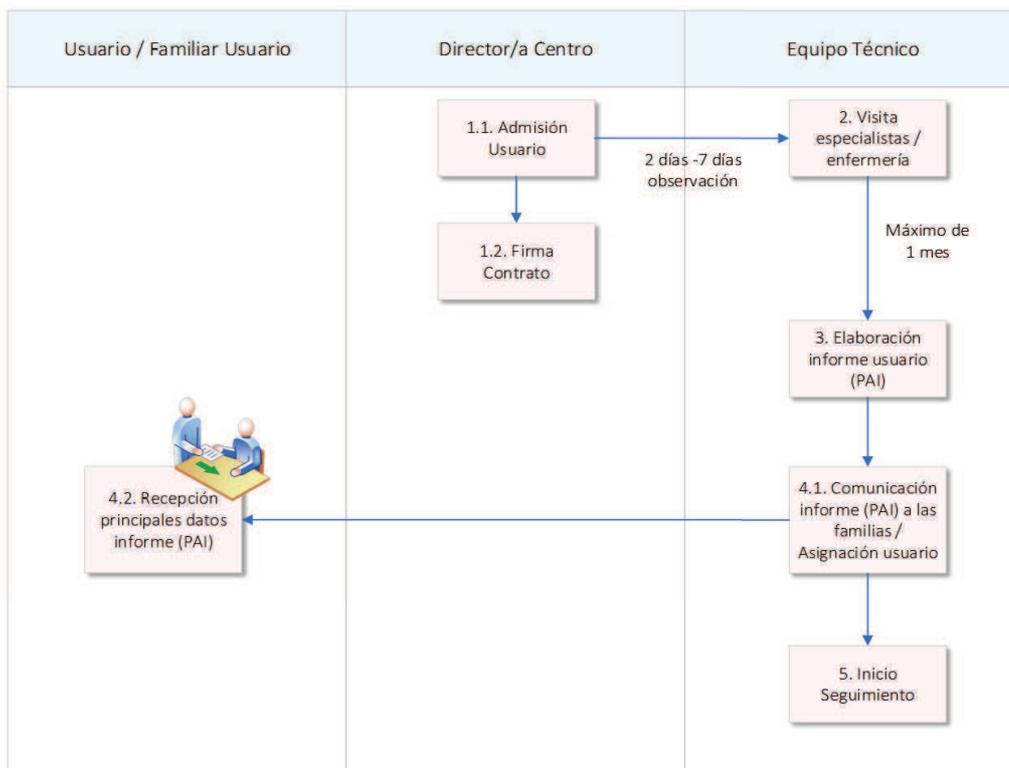
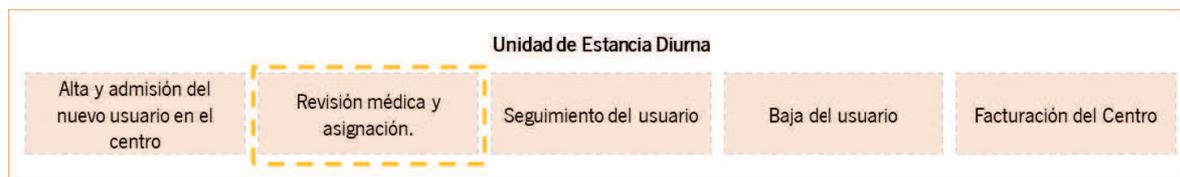
10. Preparación de la documentación solicitada

La familia dispone de un plazo de 15 días para subsanar la deficiencia en la documentación. Una vez entregada, el trabajador social vuelve a revisar la documentación y si todo está correcto se procede a iniciar el trámite de admisión del usuario.

11. Admisión del usuario

Una vez concluida la fase de entrega de documentación, se acuerda entre el trabajador social y la familia la fecha exacta de la entrada al centro y se asigna un número de ingreso.

Revisión médica y asignación



Descripción detallada del procedimiento:

1.1. Admisión del usuario

El usuario llega al centro el día fijado previamente entre el centro y la familia para la incorporación. Ese día, el usuario va acompañado por la familia o responsable y recibido en el centro por el enfermero, supervisor, director y trabajador social.

En esta bienvenida se le muestra el centro, se le explica al funcionamiento, normas y protocolos.

Posteriormente pasa a instalarse en enfermería, lugar en el que permanecerá como máximo un mes. Esta estancia tiene como objetivo la valoración del usuario por parte de varios especialistas (equipo multidisciplinar)

1.2. Firma del contrato

De forma paralela al procedimiento anterior, el usuario o representante legal firman el contrato con el centro, el cual es archivado en carpetas físicas situadas en el centro. De este documento la familia se lleva una copia físicamente.

Por otro lado, la administrativa se encarga de registrar en una base de datos propia del centro, el inventario de pertenencias del usuario para evitar problemas futuros.

2. Visitas especialistas/estancia en enfermería

Durante su estancia en enfermería diferentes especialistas (equipo multidisciplinar) realizarán una valoración del usuario con el fin de poder elaborar un plan adaptado a las necesidades de este.

El enfermero/a realiza un reconocimiento médico, y se le determina en base a sus informes médicos la medicación que el centro le va a proporcionar.

Posteriormente, le realizan un análisis psicológico, terapéutico y fisioterapéutico con el objetivo de valorar la situación en la que el usuario se encuentra a la fecha de incorporación al centro.

3. Elaboración del Plan de Atención Individualizado (PAI)

Tras el análisis del usuario por el equipo multidisciplinar, se convoca una reunión en la que se tratan las diferentes valoraciones y se le asigna la habitación y servicios que va a recibir, elaborando de esta forma el PAI definitivo, específico del centro.

Durante las primeras semanas se realiza un seguimiento al usuario para valorar y si se está adaptando correctamente y en su caso se toman medidas para una mejor adaptación.

Este documento (PAI) es revisado periódicamente.

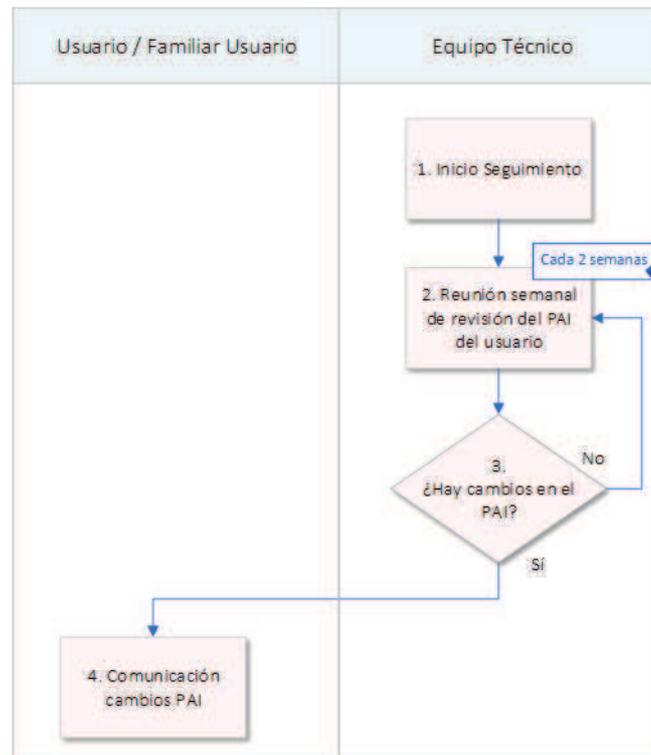
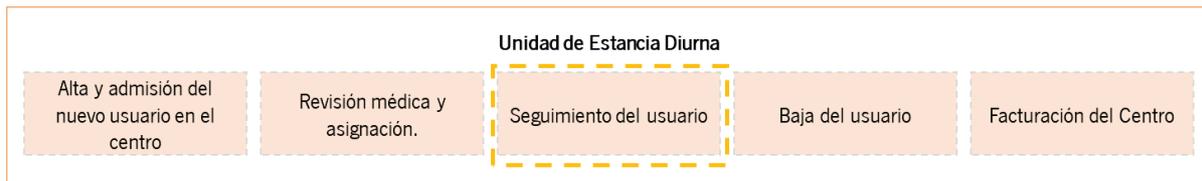
4. Comunicación a las familias del PAI

Tras la determinación del PAI, la supervisora, comunica a la familia del usuario los servicios, medicamentos y actividades que se le van a proporcionar.

5. Seguimiento

Tras la elaboración del PAI, el usuario entra en la fase de seguimiento

Seguimiento del usuario



Descripción detallada del procedimiento:

1. Inicio del seguimiento

Una vez realizado el PAI, el usuario es incluido por el trabajador social en la lista de pacientes a los que se les realiza seguimiento. Esta lista es propia de cada uno de los centros.

Diariamente, el personal del centro que trata con el usuario va anotando cualquier cambio que se produzca en el estado, ánimo, situación, etc.

2. Reunión semanal de revisión del PAI del usuario

Cada semana, el equipo multidisciplinar se reúne y analizan la evolución de todos los usuarios del centro. Esta reunión no es plasmada en ningún acta.

3. ¿Hay cambios en el PAI?

Si durante la reunión se acuerda algún cambio para el usuario, este es incluido por el trabajador social en el PAI y comunicado al personal del centro.

4. Comunicación cambios PAI

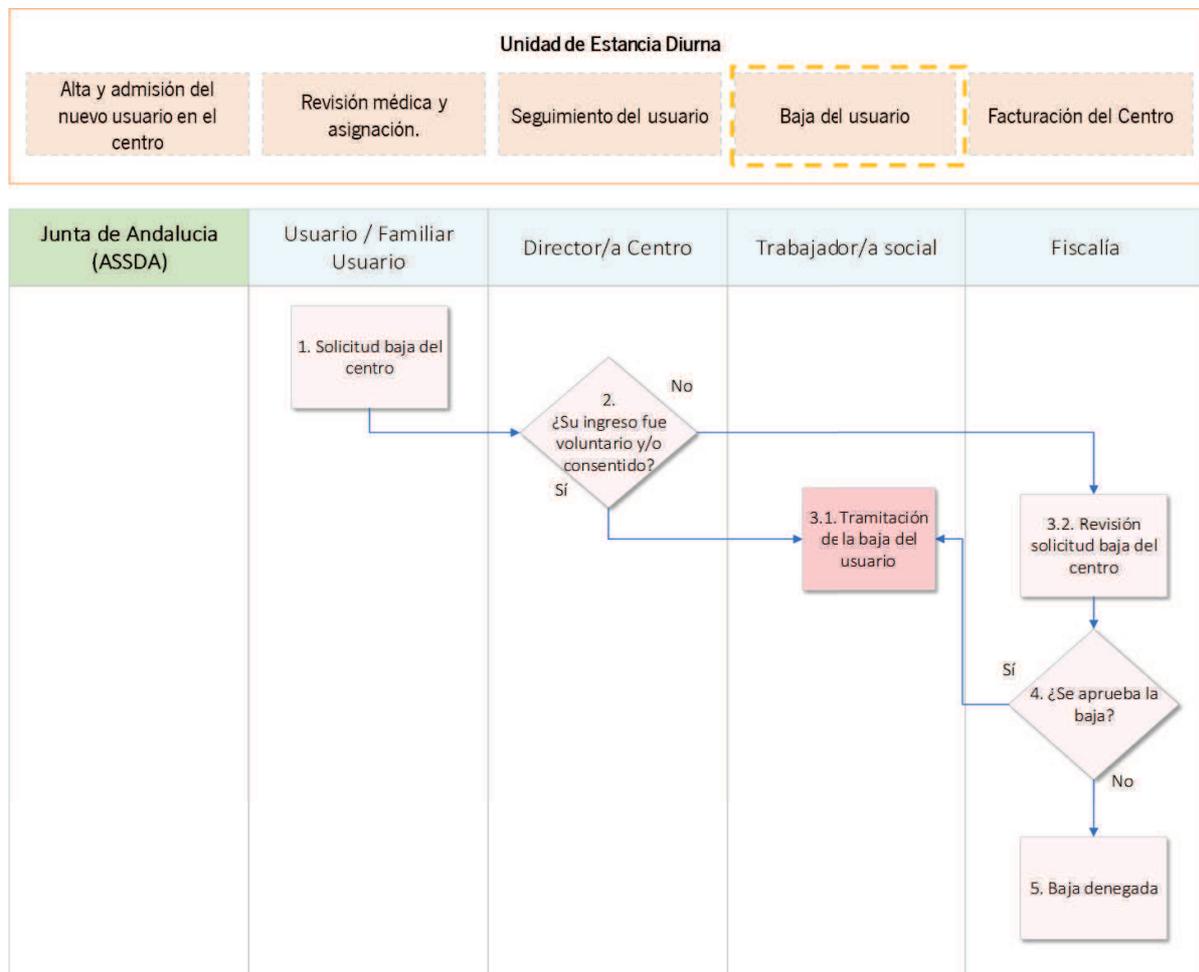
La supervisora se encarga de contactar con la familia para explicarles los posibles cambios que se hayan podido producir en el PAI. Cualquier sugerencia de la familia se tiene en cuenta en las reuniones de seguimiento.

Baja del usuario

Existen tres situaciones diferentes por las cuales se puede tramitar la baja del usuario de centro:

- Caso 1: solicitud de baja del centro voluntaria por parte del usuario o familiar
- Caso 2: solicitud de traslado a otro centro por parte del usuario o familiar
- Caso 3: defunción del usuario

Caso 1: Solicitud de baja del centro voluntaria por parte del usuario o familiar



Descripción detallada del procedimiento:

1. Solicitud baja del centro (usuario/ familiar)

Por cualesquiera que sean los motivos el usuario o un familiar del usuario puede solicitar en cualquier momento la baja del centro. Dependiendo de la naturaleza de su ingreso el proceso puede ser inmediato o requerir alguna aprobación por parte de la Fiscalía.

Para comunicar la solicitud de baja de centro, se enviará un correo electrónico a la dirección del centro exponiendo los hechos por los que se solicita la baja del centro.

2. ¿Su ingreso fue voluntario y/o consentido? (director/a Centro)

Cuando la dirección del centro recibe la solicitud de baja voluntaria por correo electrónico de un usuario o familiar del usuario, contrastará cuál fue la naturaleza de su ingreso, es decir, si fue voluntario por parte del usuario y además si fue consentido por el mismo. Pueden darse casos en los que el ingreso de un usuario no sea consentido ni voluntario por parte del usuario, sino que sea procedente de una orden judicial.

Si el ingreso fue voluntario y consentido, la dirección del centro enviará un correo electrónico al trabajador/a social notificándole que inicie la tramitación de la baja del usuario.

Si, por el contrario, su ingreso no fue voluntario ni consentido, enviará un correo electrónico a la Fiscalía para que revise la solicitud de baja del centro.

3.1. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

3.2. Revisión solicitud baja del centro (Fiscalía)

Cuando la Fiscalía recibe por correo electrónico la notificación de la dirección del centro solicitando la revisión de la baja de un usuario, este revisará los informes que hayan registrado la evolución del paciente y dictaminará, en función de los motivos por los que se le ingresaron si se aprueba su baja o no.

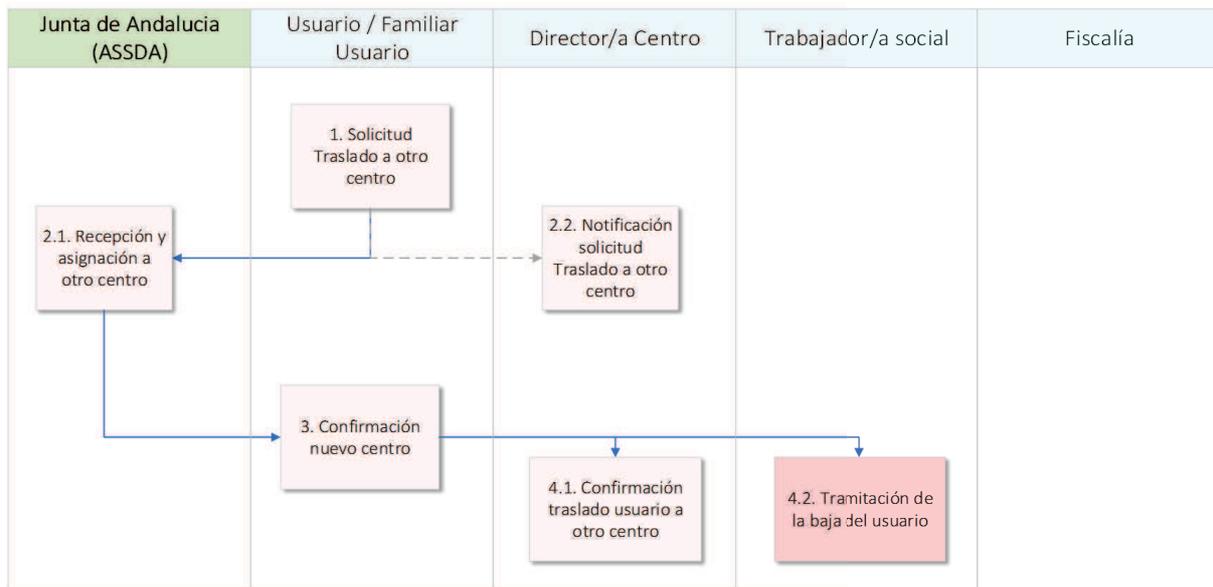
4. ¿Se aprueba la baja? (Fiscalía)

La Fiscalía revisará el expediente del paciente para conocer los motivos por los cuales se le ingresaron en el centro. Así mismo, estudiará los informes de evolución que han registrado la progresión del paciente en el centro. Comparando la información de ambas fuentes dictaminará si su progresión ha sido favorable y su baja del centro puede ser aprobada, o si, por el contrario, no ha progresado, o incluso ha empeorado y su baja debe ser denegada.

La fiscalía también puede determinar la baja del centro en caso de que, aunque el usuario no haya mejorado, existe un familiar o tutor que se puede hacer responsable de él.

5. Baja denegada (Fiscalía)

En el caso en el que la Fiscalía no detecta una evolución favorable del usuario del centro, pese a que este haya solicitado su baja voluntaria, dicha baja no podrá ser aprobada, por lo que se rechazará.

Caso 2: solicitud de traslado a otro centro por parte del usuario o familiar**Descripción detallada del procedimiento:****1. Solicitud Traslado a otro centro (Usuario/ Familiar Usuario)**

En muchas ocasiones, ya sea por proximidad a la vivienda habitual de los familiares o por cualquier otro motivo, un usuario o familiar del usuario puede solicitar el traslado a otro centro. Para iniciar la solicitud del traslado, se notificará por correo electrónico a la Junta de Andalucía que se quiere realizar el traslado a otro centro.

Además, se podrá notificar voluntariamente a la dirección del centro que se ha iniciado la solicitud de traslado a otro centro a través de la Junta de Andalucía.

2.1. Recepción y asignación a otro centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe un correo electrónico de un usuario o familiar de usuario solicitando el traslado a otro centro.

En este caso, la Junta de Andalucía analizará dicha solicitud y buscará alguna vacante en otro centro que se adapte a las características del usuario.

Cuando se encuentre está vacante, la Junta de Andalucía le notificará por correo electrónico al usuario que se le ha encontrado un nuevo centro para su traslado.

2.2. Notificación solicitud Traslado a otro centro (director/a Centro)

En algunos casos, la dirección del centro puede recibir por correo electrónico la notificación de un usuario de su solicitud voluntaria de traslado a otro centro.

3. Confirmación nuevo centro (Usuario/ Familiar Usuario)

Cuando el usuario recibe por correo electrónico de la Junta de Andalucía que se le ha asignado una vacante en otro centro deberá confirmar qué acepta esa vacante en el centro.

Para confirmar la vacante y que inicia su traslado a otro centro, enviará un correo electrónico a la dirección del centro actual para notificarle su traslado.

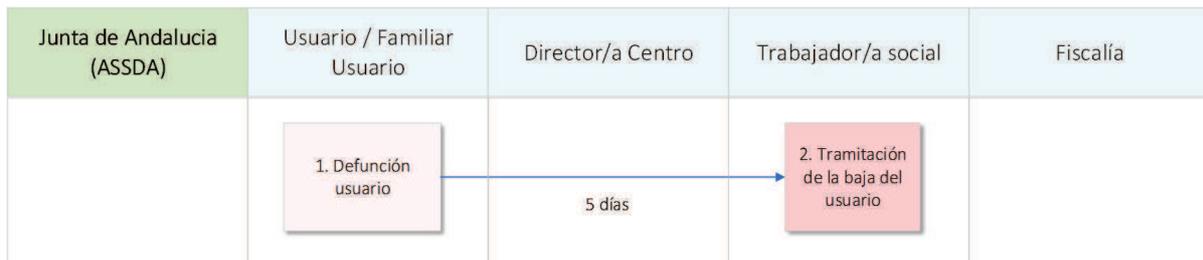
4.1. Confirmación traslado usuario a otro centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe la notificación de la Junta de Andalucía por correo electrónico de que un usuario ha sido reasignado a otro centro y va a ser trasladado

4.2. Tramitación de la baja del usuario (Trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

Caso 3: Defunción del usuario



Descripción detallada del procedimiento:

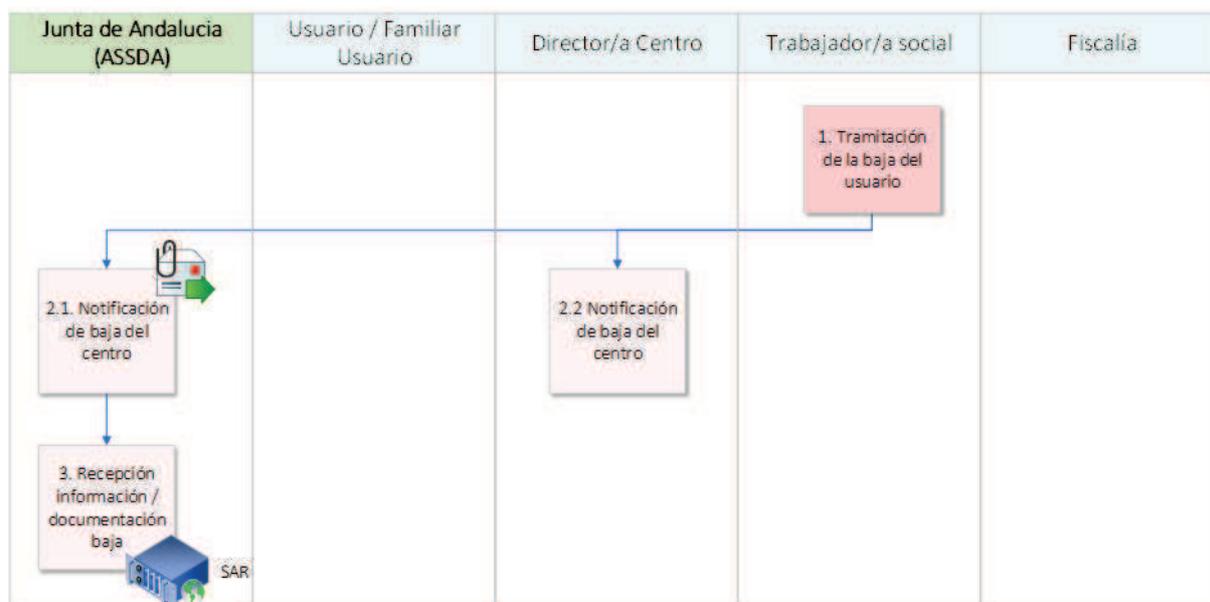
1. Defunción usuario (usuario/ familiar)

Una de las causas de baja de centro es la defunción del usuario. En este caso, los empleados del centro lo registran en la plataforma y le comunican al trabajador social que inicie los trámites de baja del usuario.

2. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

Tramitación de la Baja



Descripción detallada del procedimiento:

1. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

En este caso el trabajador/a social dará de baja del sistema del centro y de la base de datos al usuario y procederá a liberar la plaza. Se establecerá el día exacto a partir del cual el usuario ya no formará parte del centro y cuya plaza quedará a disposición de la Junta de Andalucía. Asimismo, en casos diferentes al fallecimiento, el usuario firmará un documento de renuncia a la baja de dicho centro.

Cuando la baja ya haya sido tramitada, el trabajador/a social enviará un correo electrónico a la dirección del centro y otro a la Junta de Andalucía notificando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

2.2 Notificación de baja del centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

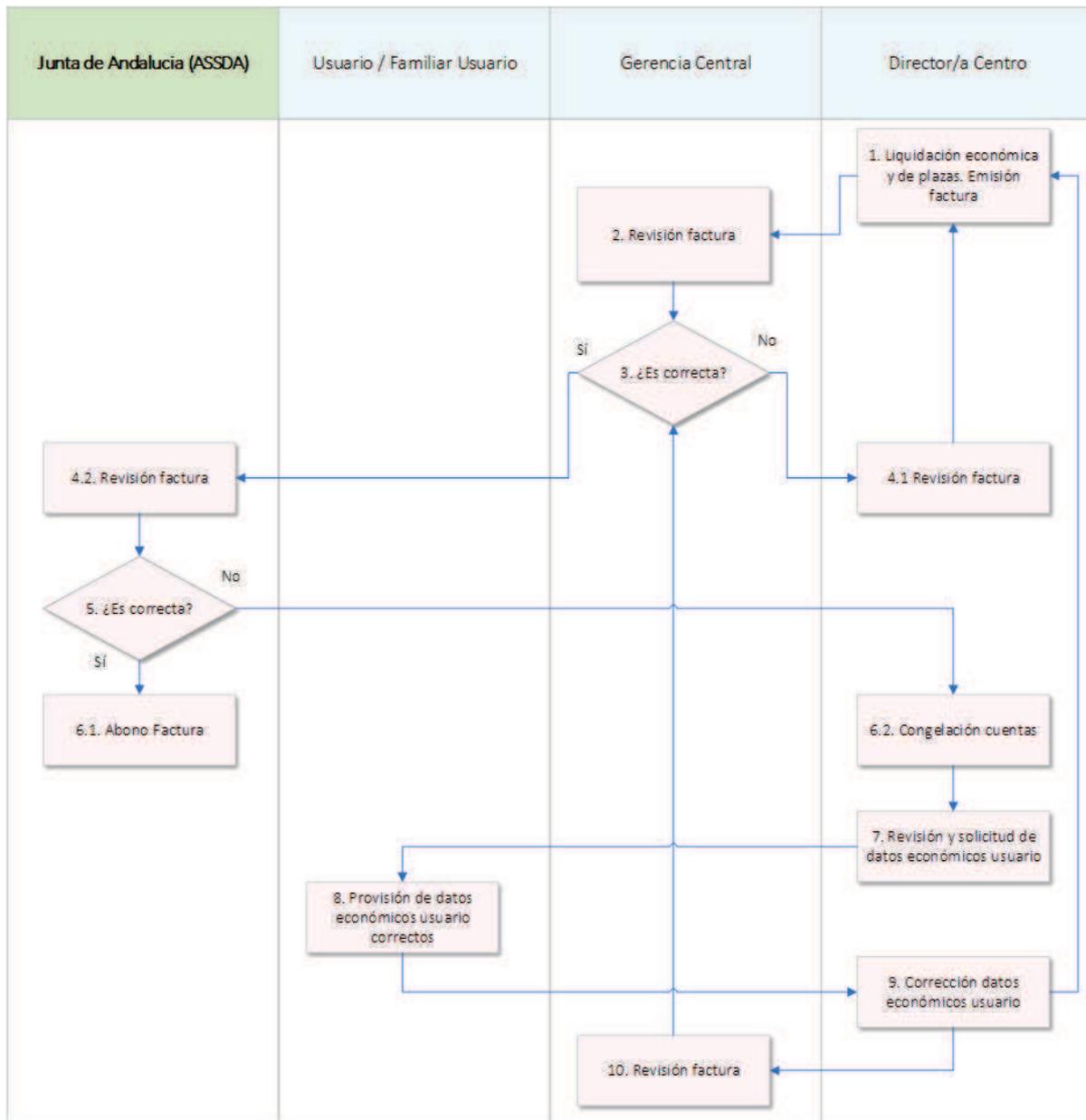
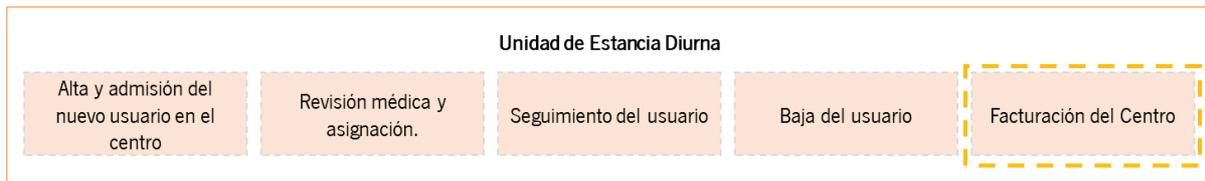
2.1. Notificación de baja del centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

3. Recepción información / documentación baja (Junta de Andalucía (ASSDA))

Cuando el trabajador/a social ha actualizado en la plataforma del SAR la baja del usuario, la Junta de Andalucía recibe la información y comenzará a trabajar en la reasignación de esa plaza a partir de la fecha en la cual figura que el usuario causará baja.

Facturación del Centro



Descripción detallada del procedimiento:

1. Liquidación económica y de plazas. Emisión factura (director/a centro)

Quando llega fin de mes se realiza la facturación, la dirección del centro revisa el registro de ocupación de plazas que ha tenido durante el mes y lo contrasta con la factura que va a ser emitida. Una vez confirma que la factura es correcta, la emite y envía por correo electrónico a la gerencia central.

2. Revisión factura (Gerencia central)

La gerencia central recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

3. ¿Es correcta? (Gerencia central)

Si la gerencia detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y/o modificada, dado que no es correcta.

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

4.1 Revisión factura (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe por correo electrónico la factura junto al mensaje de que debe ser revisada, analizará los comentarios de la gerencia y procederá a realizar los cambios en la factura.

Una vez realizados los cambios, la emitirá de nuevo y la adjuntará en un correo electrónico que se enviará de nuevo a la gerencia central para su revisión.

4.2. Revisión factura (Junta de Andalucía ASSDA)

La Junta de Andalucía (ASSDA) recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

5. ¿Es correcta? (Junta de Andalucía ASSDA)

Si la Junta de Andalucía (ASSDA), tras realizar en una revisión, confirma que la factura es correcta, procederá a abonar el importe.

Sin embargo, si considera que hay algo erróneo en la factura, le enviará un correo electrónico a la dirección del centro y a la gerencia central, indicando cuáles son los motivos por los que considera que la factura no es correcta y debe ser revisada.

6.1. Abono Factura (Junta de Andalucía ASSDA)

Una vez confirmada por todas las partes que la factura es correcta, la Junta de Andalucía ASSDA procederá a abonar el importe indicado en la factura.

6.2. Congelación cuentas (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe la notificación por correo electrónico de la Junta de Andalucía, indicando que la factura no es correcta, de forma automática quedan congeladas las cuentas del centro. Esto es un problema ya que de forma instantánea se queda congelada la facturación de cualquier índole.

7. Revisión y solicitud de datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro procederá a revisar la factura de acuerdo con los comentarios que haya recibido por parte de la Junta de Andalucía. La mayoría de las veces este error en la facturación se debe a errores en los datos económicos de los usuarios.

Los usuarios indican una subvención concreta en base a sus ingresos. Sin embargo, si la Junta de Andalucía detecta que esos ingresos son incorrectos y que son mayores o menores, le devuelve la factura al centro. Por lo que es el centro quién debe corregir los ingresos con ayuda del usuario. Por ello, enviará un correo electrónico al usuario solicitando la revisión y corrección de los datos económicos.

8. Provisión de datos económicos usuarios correctos (usuario / familiar usuario)

El usuario recibe una notificación por correo electrónico de la dirección del centro indicando que debe revisar, modificar y enviarle de nuevo los datos económicos correctos.

Cuando los haya corregido enviará los nuevos datos por correo electrónico a la dirección del centro.

9. Corrección datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico los datos corregidos y correctos por parte del usuario. Por lo que actualizará estos datos en la base de datos y procederá a revisar y modificar la factura acorde con estos nuevos datos.

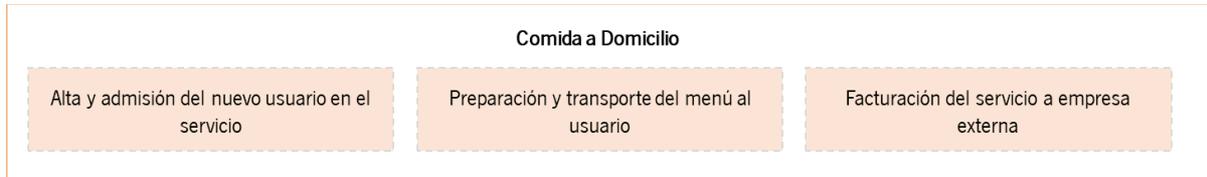
10. ¿Es correcta? (Gerencia central)

Tras la revisión de la dirección del centro, se envía de nuevo la factura a la gerencia y si detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y o modificada, dado que no es correcta

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

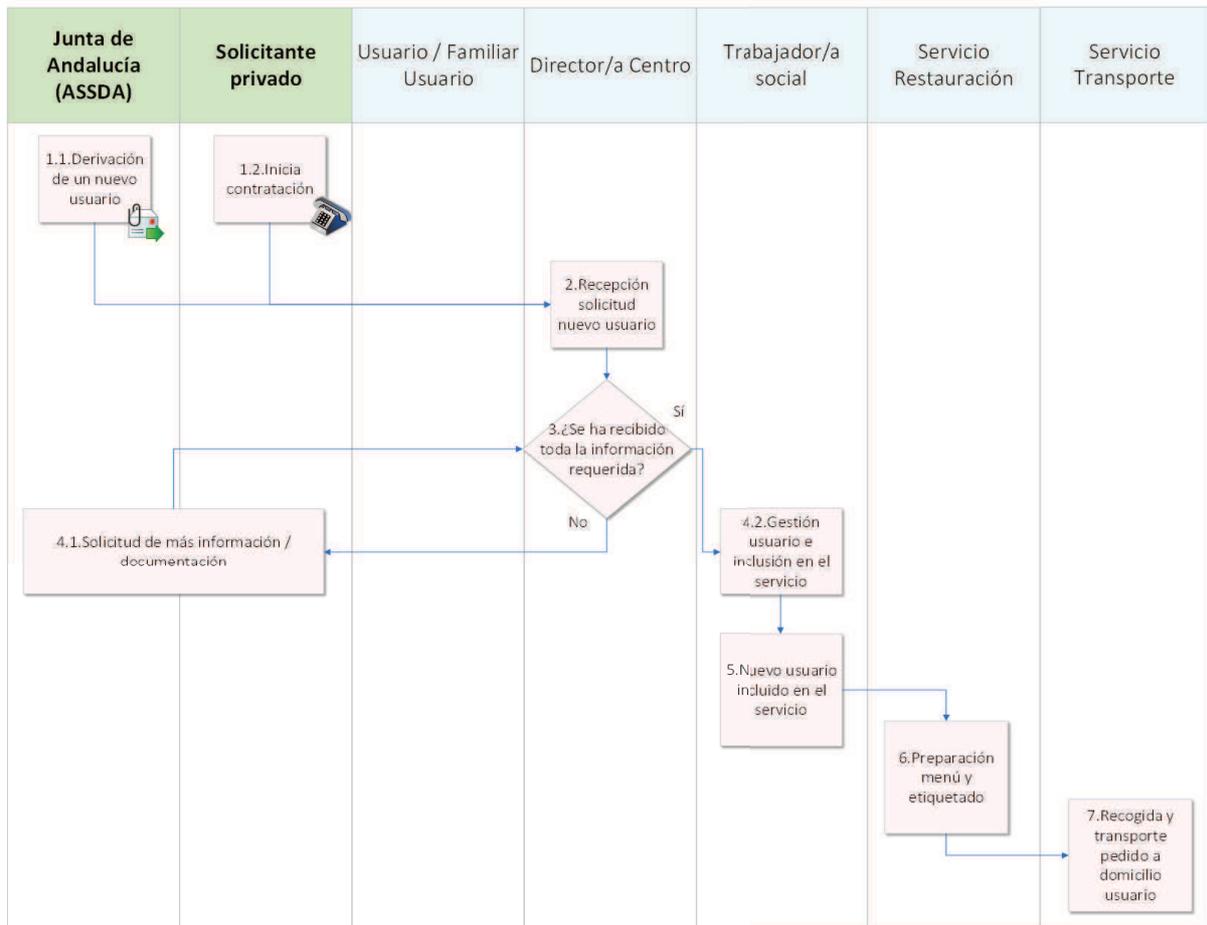
III. Proceso de Servicio de Comida a Domicilio

El proceso de Servicio de Comida a Domicilio consta principalmente de los siguientes procedimientos:



A continuación, se describen cada uno de estos procedimientos en detalle:

Alta y admisión del nuevo usuario en el servicio y preparación y transporte del menú al usuario



Descripción detallada del procedimiento:

1.1. Derivación de un nuevo usuario (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía realiza la asignación de un nuevo usuario al centro de destino seleccionado como nuevo usuario del servicio de comida a domicilio. En este caso, la Junta de Andalucía envía un correo electrónico al director/a del centro para notificarle la asignación de este nuevo usuario.

1.2. Inicia contratación (Solicitante privado)

Cualquier persona o familiar de un potencial nuevo usuario puede iniciar el trámite de la contratación del servicio de comida a domicilio a través de la información que está disponible en la propia página web.

Para iniciar la contratación del servicio, este solicitante privado se pondrá en contacto directamente con el director/a del centro para comunicarle su interés en ser un nuevo usuario.

Una vez que el solicitante privado ha recibido y analizado toda la información, confirmará por teléfono al director/a del centro que quiere ser un nuevo usuario del servicio de comida a domicilio. De esta forma, le enviará por correo electrónico toda la documentación que previamente le ha indicado el director/a del centro para proceder así a su inclusión en dicho servicio.

2. Recepción solicitud nuevo usuario (director/a centro)

El director/a del centro analizará entonces toda la documentación que ha recibido por correo electrónico de los usuarios que están solicitando una nueva plaza en el centro para el servicio de comida a domicilio.

Las dos fuentes diferentes de las que puede venir la solicitud son:

- Junta de Andalucía (ASSDA): la Agencia de Servicios Sociales y dependencia Andalucía realiza la asignación de un nuevo usuario al centro concreto que presta el servicio de comida a domicilio. Esta asignación se notificará por correo electrónico al director/a de centro. Este correo electrónico incluirá toda la documentación necesaria para poder proceder al alta del usuario.
- Solicitante privado: el solicitante privado, además de haber realizado la llamada telefónica para recibir información y confirmar toda la documentación necesaria para proceder con el alta del usuario, enviará por correo electrónico al director/a del centro con toda la documentación requerida para proceder al alta del usuario.

3. ¿Se ha recibido toda la información requerida? (director/a centro)

El director/a del centro analiza toda la documentación que han enviado los usuarios para proceder con su alta en el servicio de comida a domicilio. Tras este análisis y contrastar si está toda la información necesaria para proceder con el alta, decidirá si se procede al alta del usuario, o si, por el contrario, todavía no se dispone de toda la información necesaria y se debe recibir información adicional.

En caso de que se requiera información adicional, se le contestará por correo electrónico al potencial nuevo usuario, indicándole cuál es la información que es necesario para proceder con su alta en el servicio de comida a domicilio.

Cuando el director del centro confirme que tiene toda la documentación necesaria para proceder con el alta de un nuevo usuario en el servicio de comida a domicilio, le enviará por correo electrónico al trabajador/a social toda la documentación de ese usuario para que proceda con su alta.

4.1. Solicitud de más información / documentación (Junta de Andalucía (ASSDA) / solicitante privado)

En el caso de que se requiera más información para proceder con el alta del usuario, el solicitante, ya sea la Junta de Andalucía o un solicitante privado, recibirá un correo electrónico por parte del director/a del centro indicando que falta información adicional y cuál es la documentación que debe presentarse para proceder al alta del usuario.

En este caso, la Junta de Andalucía o el solicitante privado, recopilan la información que todavía está pendiente y ha sido requerida por el director/a del Centro para su alta y se la enviarán en un nuevo correo electrónico indicando que esa es la información o documentación que faltaba para proceder con su alta.

4.2. Gestión del usuario e inclusión en el servicio (trabajador/a social)

El trabajador/a social recibe un correo electrónico del director/a del centro indicando que debe proceder al alta en el servicio de comida a domicilio del nuevo usuario que figura en el correo. En dicho correo, se encontrará adjunta toda la documentación necesaria para proceder al alta e inclusión en el servicio de este usuario.

El trabajador/a social incluirá toda la información y documentación de este usuario en la base de datos.

5. Nuevo usuario incluido en el servicio (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social haya incluido al usuario en el servicio, le comunicará al servicio de restauración y transporte por correo electrónico el alta del nuevo usuario con los datos necesarios para que elaboren un menú acorde a las necesidades del usuario.

De esta forma, el servicio de restauración podrá planificar a partir de este momento las siguientes comidas para dicho usuario. De igual forma, el servicio de transporte podrá planificar, no solo la recogida de la comida, si no la entrega de la misma en el domicilio particular del nuevo usuario.

6. Preparación del menú y etiquetado (servicio restauración)

Dado que el servicio de restauración ha recibido por correo electrónico la inclusión de este nuevo usuario, preparará un menú adaptado al usuario y planificará el reparto que incluya a este nuevo usuario.

El servicio de restauración prepara la comida de cada día confirmando con la base de datos los usuarios que deben recibir la comida. ~~por lo tanto, este usuario, al estar en la base de datos, recibirá la comida.~~

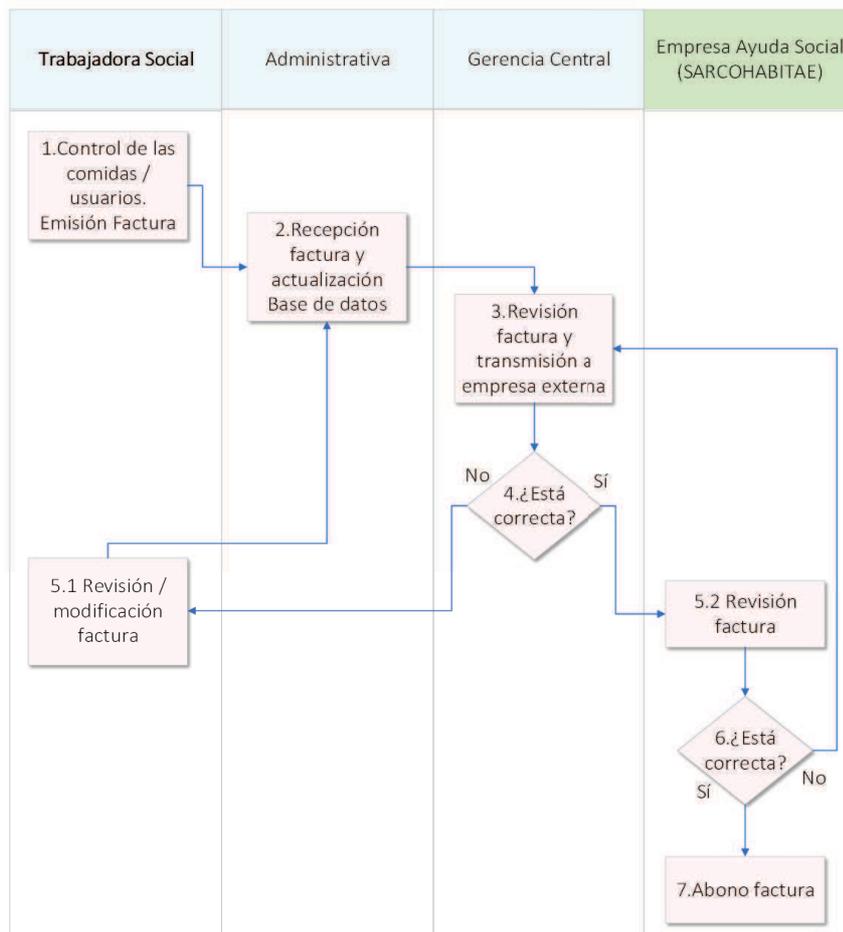
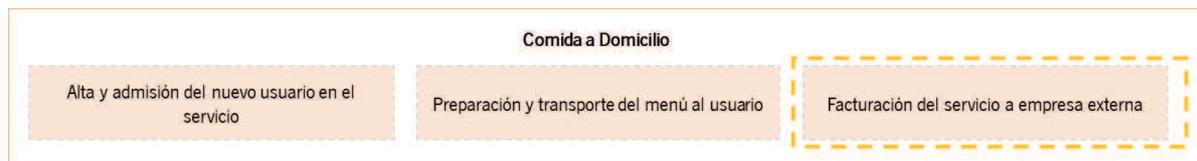
Asimismo, el servicio realiza un etiquetado de toda la comida que le ha sido preparada especialmente para el que el usuario la reciba en su casa.

7. Recogida y transporte del pedido al domicilio del usuario (Servicio transporte)

El servicio de transporte habrá recibido la notificación por correo electrónico de que un nuevo usuario ha sido dado de alta. Independientemente de esta notificación, el servicio de transporte comprueba cada día en la base de datos el número de usuarios a los que ha de transportar la comida. En esta base de datos ya figurará este nuevo usuario.

Por lo que, como es habitual, el servicio de transporte recogerá la comida de todos los usuarios y las transportará hasta el domicilio particular de cada uno de los usuarios.

Facturación del servicio a empresa externa



En el caso del Servicio de comida a domicilio, la empresa encargada de abonar las facturas es una empresa de ayuda social (SARCOHABITAE)

Descripción detallada del procedimiento:

1. Control de las comidas / usuarios y emisión de la factura (trabajador/a social)

El trabajador/a social lleva un registro de todos los usuarios con sus correspondientes comidas a lo largo del tiempo. Cuando llega fin de mes se realiza la facturación, el trabajador/a social revisa este registro y lo contrasta con la factura que va a ser emitida. Una vez confirma que la factura es correcta, la emite y se la envía por correo electrónico a la administrativa.

2. Recepción de la factura y actualización en la base de datos (administrativa)

Cuando la administrativa recibe por correo electrónico la factura correspondiente al mes vencido proveniente del trabajador/a social, registra y actualiza la información que figura en la factura en la base de datos. Una vez registrada y actualizada esta información en la base de datos, le envía la factura por correo electrónico a la gerencia central, para que esta sea revisada.

3. Revisión de la factura y transmisión a empresa externa (gerencia central)

La gerencia central recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

4. ¿Está correcta? (Gerencia central)

Si la gerencia detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la trabajadora social, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y o modificada, dado que no es correcta

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la empresa de Ayuda social para que proceda a abonar el importe.

5.1. Revisión / modificación de la factura (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la factura junto al mensaje de que debe ser revisada, analizará los comentarios de la gerencia y procederá a realizar los cambios en la factura.

Una vez realizados los cambios, la emitirá de nuevo y la adjuntará en un correo electrónico que se enviará a la administrativa para que actualice la base de datos y de nuevo se la envíe a gerencia central.

5.2. Revisión de la factura (Empresa de ayuda social (SARCOHABITAE))

Cuando la empresa de ayuda social recibe la factura por parte de gerencia central, procederá a la revisión de la misma para confirmar que el importe, periodo y objetos facturados coinciden con el servicio que ellos han prestado.

6. ¿Está correcta? (Empresa de ayuda social (SARCOHABITAE))

Si la empresa de ayuda social, tras realizar la comprobación, confirma que la factura es correcta, procederá a abonar el importe.

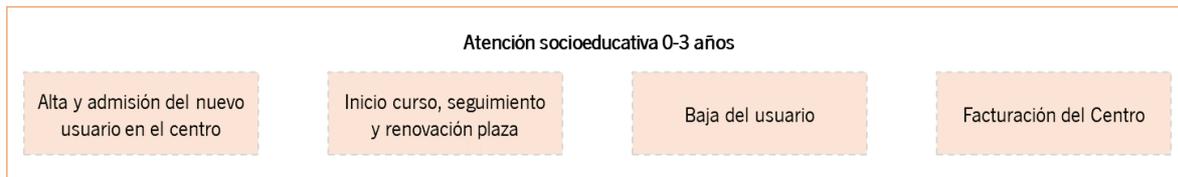
Sin embargo, si considera que hay algo erróneo en la factura, le enviará un correo electrónico a gerencia central indicando cuáles son los motivos por los que considera que la factura no es correcta y debe ser revisada.

7. Abono factura (Empresa de ayuda social (SARCOHABITAE))

Una vez confirmada por todas las partes, incluida la empresa de Ayuda social, que la factura es correcta, la empresa de ayuda social procederá a abonar el importe indicado en la factura.

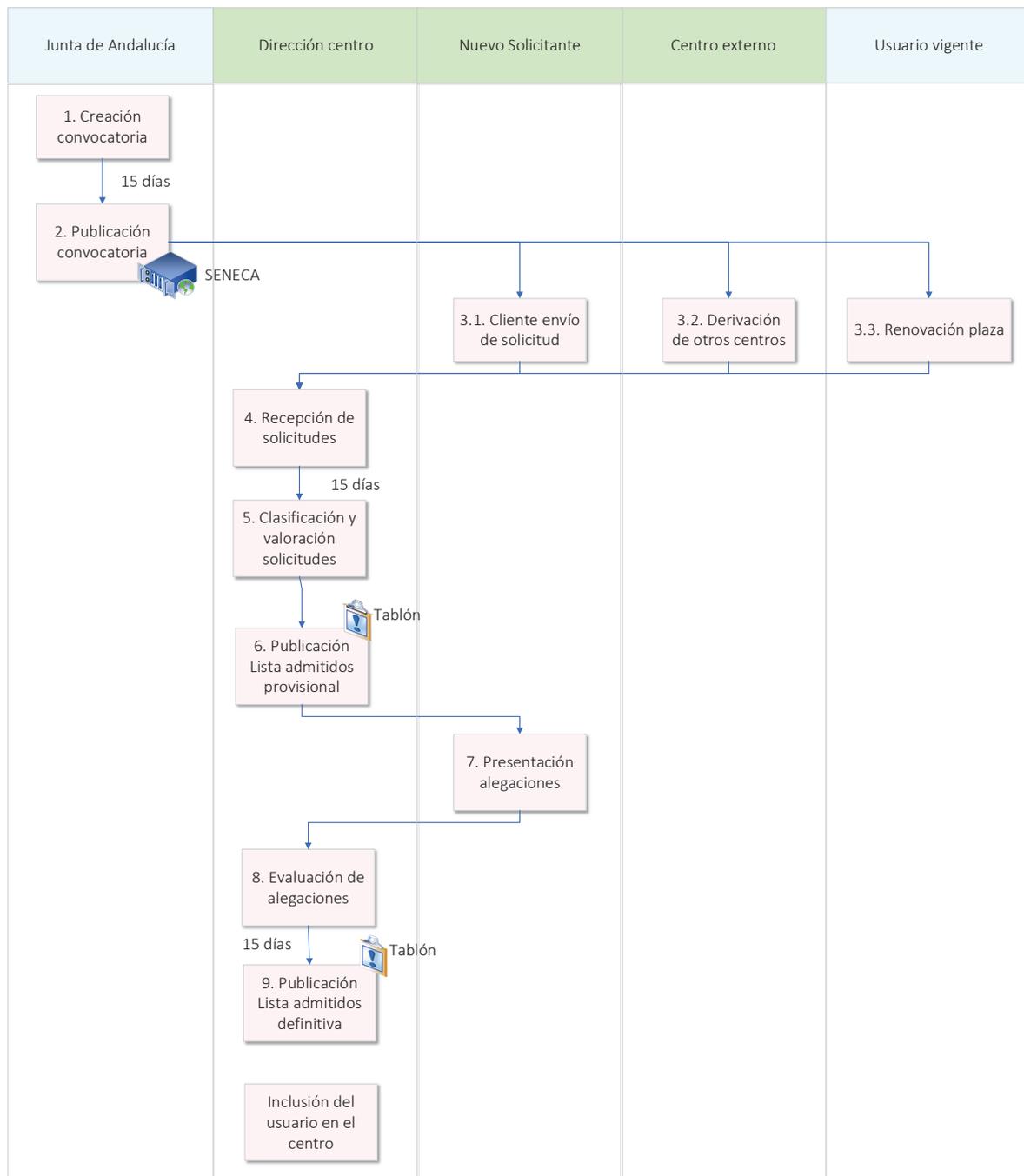
IV. Proceso de Atención socioeducativa 0-3 años

El proceso de Atención socioeducativa 0-3 años consta principalmente de los siguientes procedimientos:



A continuación, se describen cada uno de estos procedimientos en detalle:

Alta y admisión del nuevo usuario en el centro



Descripción detallada del procedimiento:

La Junta de Andalucía pone a disposición de la Atención socioeducativa la plataforma SENECA, dónde se publican las convocatorias y se gestionan las plazas de los centros.

1. Creación convocatoria (Dirección centro)

De forma anual, aproximadamente durante el mes de marzo, se inicia la creación de la convocatoria por parte de la Junta de Andalucía, por la cual se establece el periodo de matriculación en el curso escolar siguiente.

2. Publicación convocatoria (dirección centro)

Una vez la convocatoria ha sido elaborada, se procede a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA). En esta publicación se incluyen todos los modelos necesarios: matriculación, traslado, renovación de la plaza, etc.

3.1. Cliente envía la solicitud (nuevo solicitante)

Cualquier nuevo solicitante que consulte en BOJA donde la convocatoria ya ha sido publicada, podrá proceder según los plazos establecidos en la convocatoria a enviar su solicitud de admisión. Estas solicitudes se realizarán a través de un correo electrónico que se le enviará a la dirección del centro, adjuntando toda la documentación necesaria que viene fijada en la convocatoria.

3.2. Derivación de otros centros (centro externo)

En el caso de que otro centro externo consulte en la plataforma SENECA (pondría que es la plataforma Seneca y que se registra) que la convocatoria de este centro ha sido publicada, y necesite derivar un usuario al centro, recopilará toda la documentación con la que fue admitido en ese centro original y se la enviará por correo electrónico a la dirección de este centro.

En el caso de la derivación a otro centro, el centro externo consultará en la plataforma SENECA si existe la publicación de una convocatoria para un centro y recopilará....

3.3. Renovación plaza (usuario vigente)

Cuando un usuario, que actualmente ocupa una plaza en el centro consulta la convocatoria que ha sido publicada en el BOJA y manifiesta su intención de renovar dicha plaza, le enviará un correo electrónico a la dirección del centro confirmando que desea renovar la plaza actual.

4. Recepción de solicitudes (dirección centro)

Cuando la dirección del centro recibe todas las solicitudes, procede a analizar todas las solicitudes y a grabarlas en la aplicación SENECA.

5. Clasificación y valoración de solicitudes (dirección centro)

Cuando la dirección del centro ya ha terminado de analizar todas las solicitudes, las clasifica según los criterios que han sido fijados en la convocatoria, tales como, localización, renta de los familiares, etc.

6. Publicación de la lista de admitidos provisional (dirección centro)

Una vez la dirección del centro ha establecido la clasificación definitiva de todas las solicitudes, incluye esta misma clasificación en el listado de admitidos provisional.

Este listado otorgará plazas en el centro, según el máximo que esté permitido en orden descendente según la clasificación establecida.

La publicación de la lista de admitidos provisional se realizará en el tablón de anuncios del centro, de forma física.

7. Presentación de alegaciones (nuevo solicitante)

Cuando los usuarios acudan a consultar la lista de admitidos provisional que figure en el tablón de anuncios, en caso de que así lo consideren, podrá presentar alegaciones a dicha lista de admitidos.

Estas alegaciones consistirán en que el nuevo solicitante le envíe un correo electrónico a la dirección del centro indicando cuáles son los motivos que alega por las que considera que la lista de admitidos no es correcta.

8. Evaluación de las alegaciones (dirección centro)

Cuando la dirección del centro recibe las alegaciones de los nuevos solicitantes por correo electrónico, las analiza y evalúa. Si a raíz de estas alegaciones la dirección del centro considera que debe realizar cambios en la lista de admitidos, los incluirá y finalmente cerrará la lista de admitidos definitiva.

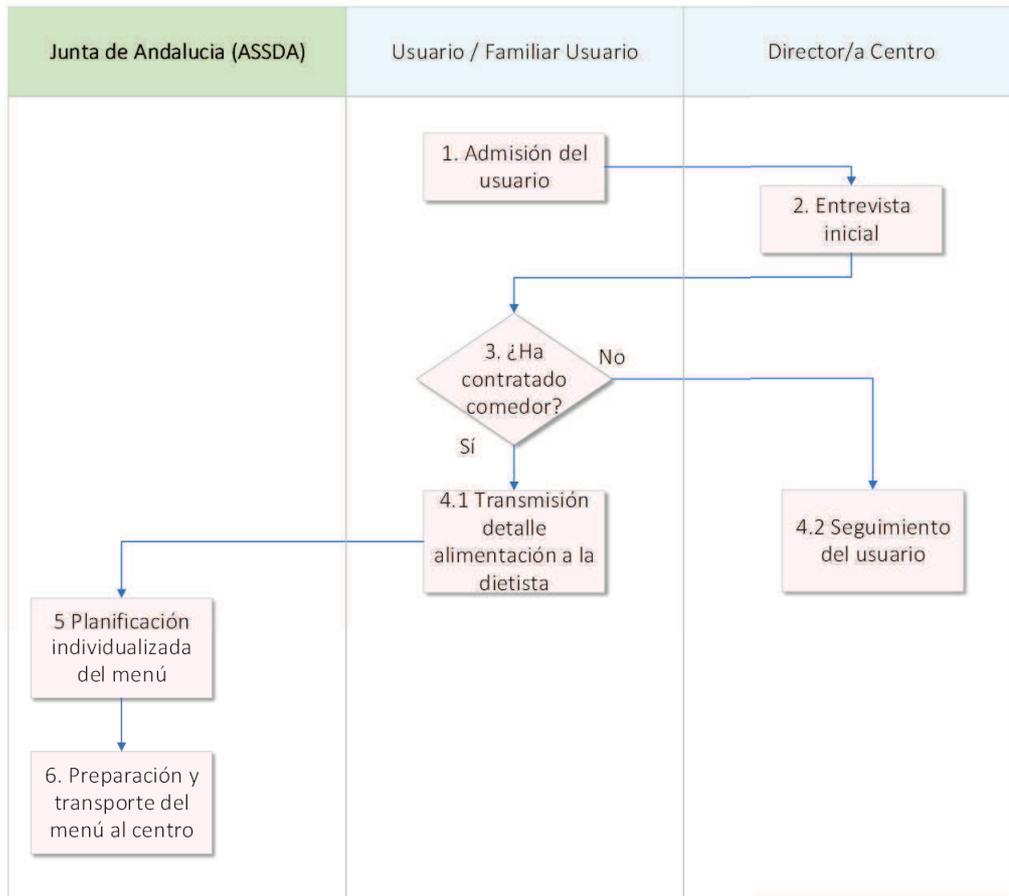
9. Publicación de la lista de admitidos definitiva (Dirección centro)

Cuando la dirección del centro ya disponga de la lista de admitidos definitiva, la publicará en el tablón de anuncios del centro, en formato físico, para que cualquier usuario actual o nuevo solicitante pueda consultarla.

10. Inclusión del usuario en el centro (dirección centro)

La dirección del centro, una vez publicada la lista de admitidos definitiva, procederá a la inclusión del usuario en el centro, abriéndole una ficha de alta y realizará cualquier cambio que considere oportuno para finalizar la inclusión del usuario en el centro.

Inicio curso, seguimiento y renovación plaza



Descripción detallada del procedimiento:

1. Admisión del usuario (Usuario / familiar usuario)

Cuando comienza el curso, aproximadamente durante el mes de septiembre, de acuerdo con la lista definitiva que fue publicada y a la información que fue registrada y actualizada, tanto en la plataforma SENECA como en la base de datos del centro, procede a la admisión del usuario para el presente curso.

2. Entrevista inicial (director/a centro)

Durante la primera o dos primeras semanas de curso, la dirección del centro realiza entrevistas iniciales a los usuarios para conocer exactamente sus necesidades, tales como desarrollo en alguna línea específica, preferencias de estancia, compañía, comida, etc.

3. ¿Ha contratado comedor? (usuario / familiar usuario)

De acuerdo con lo que haya figurado en la solicitud y esté dado de alta en la plataforma SENECA, la dirección del centro contrastará con el usuario / familiar del usuario si ha sido contratado el servicio de comedor.

4.1. Transmisión del detalle de la alimentación a la dietista (Usuario / familiar usuario)

Si se ha contratado el servicio de comedor, de acuerdo con las especificaciones que figuren en la solicitud de alta y a lo que se haya acordado en la entrevista inicial, se tramitará el detalle de la alimentación que sea más idónea para el usuario. Esta información de la alimentación se le trasladará a la dietista que elaborará el menú de comida para el usuario.

4.2. Seguimiento del usuario (director/a centro)

La dirección del centro realizará un seguimiento del usuario para contrastar su evolución de forma recurrente durante su presencia en el centro.

Esta evolución la registrará en una aplicación de documentación propia de centro o en formato físico en papel.

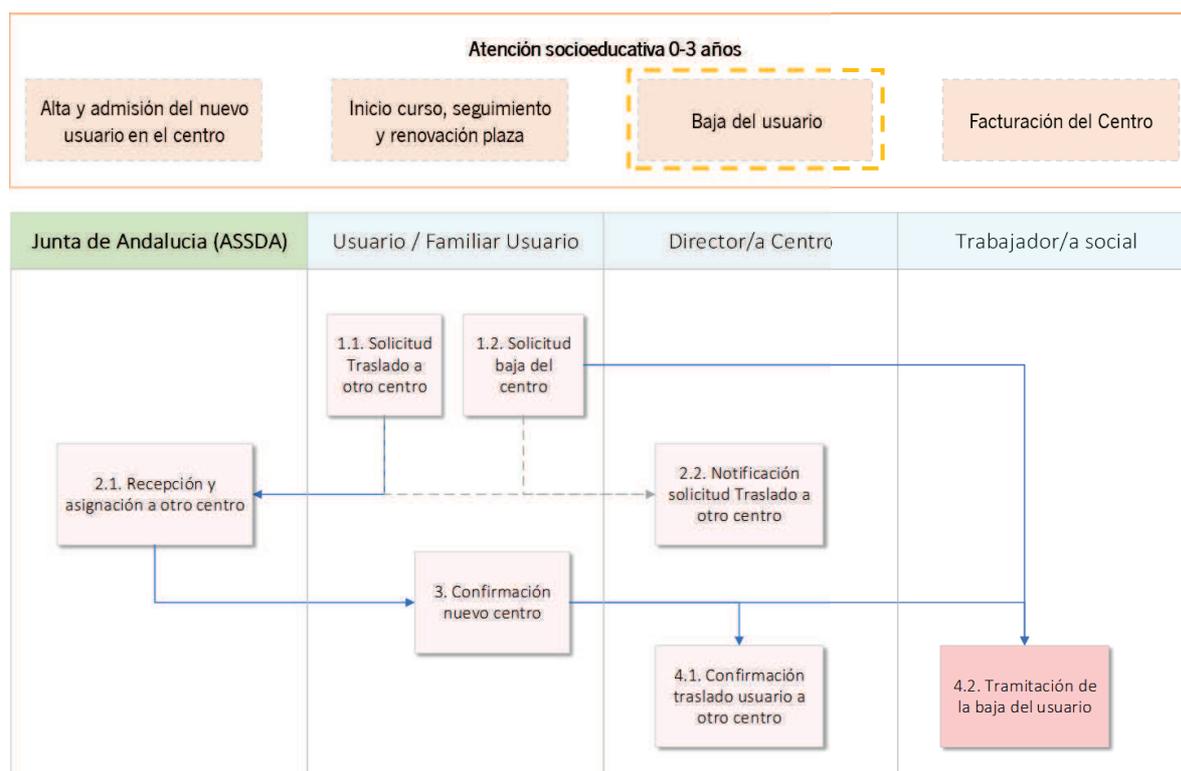
5. Planificación individualizada del menú (Junta de Andalucía (ASSDA))

Cuando el servicio de catering recibe el detalle de la alimentación que ha sido considerada tanto por el usuario como por la dirección del centro más idóneos, procederá la planificación de menús.

6. Preparación y transporte del menú al centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

De acuerdo con lo que haya sido planificado en cuanto al menú de los usuarios, el servicio de catering preparará cada día el menú que figure en dicha planificación.

Una vez elaborado y terminado el menú, se transportará al centro.

Baja del usuario**Descripción detallada del procedimiento:****1.1 y 1.2. Solicitud Traslado a otro centro o baja del centro (Usuario/ Familiar Usuario)**

En muchas ocasiones, ya sea por proximidad a la vivienda habitual de los familiares o por cualquier otro motivo, el familiar del usuario puede solicitar el traslado a otro centro. Para iniciar la solicitud del traslado, se notificará por correo electrónico a la Junta de Andalucía que se quiere realizar el traslado a otro centro.

Además, se podrá notificar voluntariamente a la dirección del centro que se ha iniciado la solicitud de traslado a otro centro a través de la Junta de Andalucía.

2.1. Recepción y asignación a otro centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe un correo electrónico del ~~de un usuario~~ familiar de usuario solicitando el traslado a otro centro.

En este caso, la Junta de Andalucía analizará dicha solicitud y buscará alguna vacante en otro centro que se adapte a las características del usuario.

Cuando se encuentre está vacante, la Junta de Andalucía le notificará por correo electrónico al familiar del usuario que se le ha encontrado un nuevo centro para su traslado.

2.2. Notificación solicitud Traslado a otro centro (director/a centro)

En algunos casos, la dirección del centro puede recibir por correo electrónico la notificación de un usuario de su solicitud voluntaria de traslado a otro centro.

Esto solo sucede en algunos casos ya que es un proceso muy largo en el cual la mayoría de las veces el usuario no notifica esto al centro.

3. Confirmación nuevo centro (Usuario/ Familiar Usuario)

Cuando el familiar del usuario recibe por correo electrónico de la Junta de Andalucía que se le ha asignado una vacante en otro centro deberá confirmar qué acepta esa vacante en el centro.

Para confirmar la vacante y que inicia su traslado a otro centro, enviará un correo electrónico a la dirección del centro actual para notificarle su traslado.

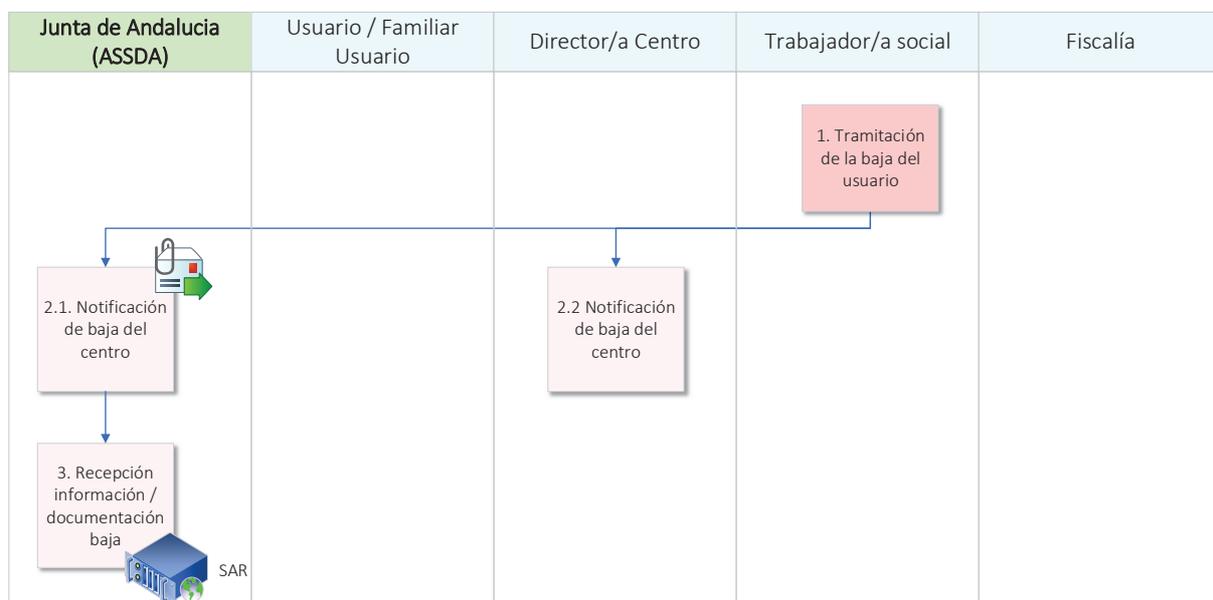
4.1. Confirmación traslado usuario a otro centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe la notificación de la Junta de Andalucía por correo electrónico de que un usuario ha sido reasignado a otro centro y va a ser trasladado.

4.2. Tramitación de la baja del usuario (trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

Tramitación de la Baja



Descripción detallada del procedimiento:

1. Tramitación de la baja del usuario (Trabajador/a social)

Cuando el trabajador/a social recibe por correo electrónico la notificación de la confirmación de solicitud de baja del usuario, se inicia la tramitación de la baja del usuario.

En este caso el trabajador/a social dará de baja del sistema del centro y de la base de datos al usuario y procederá a liberar la plaza. Se establecerá el día exacto a partir del cual el usuario ya no formará parte del centro y cuya plaza quedará a disposición de la Junta de Andalucía.

Cuando la baja ya haya sido tramitada, el trabajador/a social enviará un correo electrónico a la dirección del centro y otro a la Junta de Andalucía notificando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

2.2 Notificación de baja del centro (director/a Centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

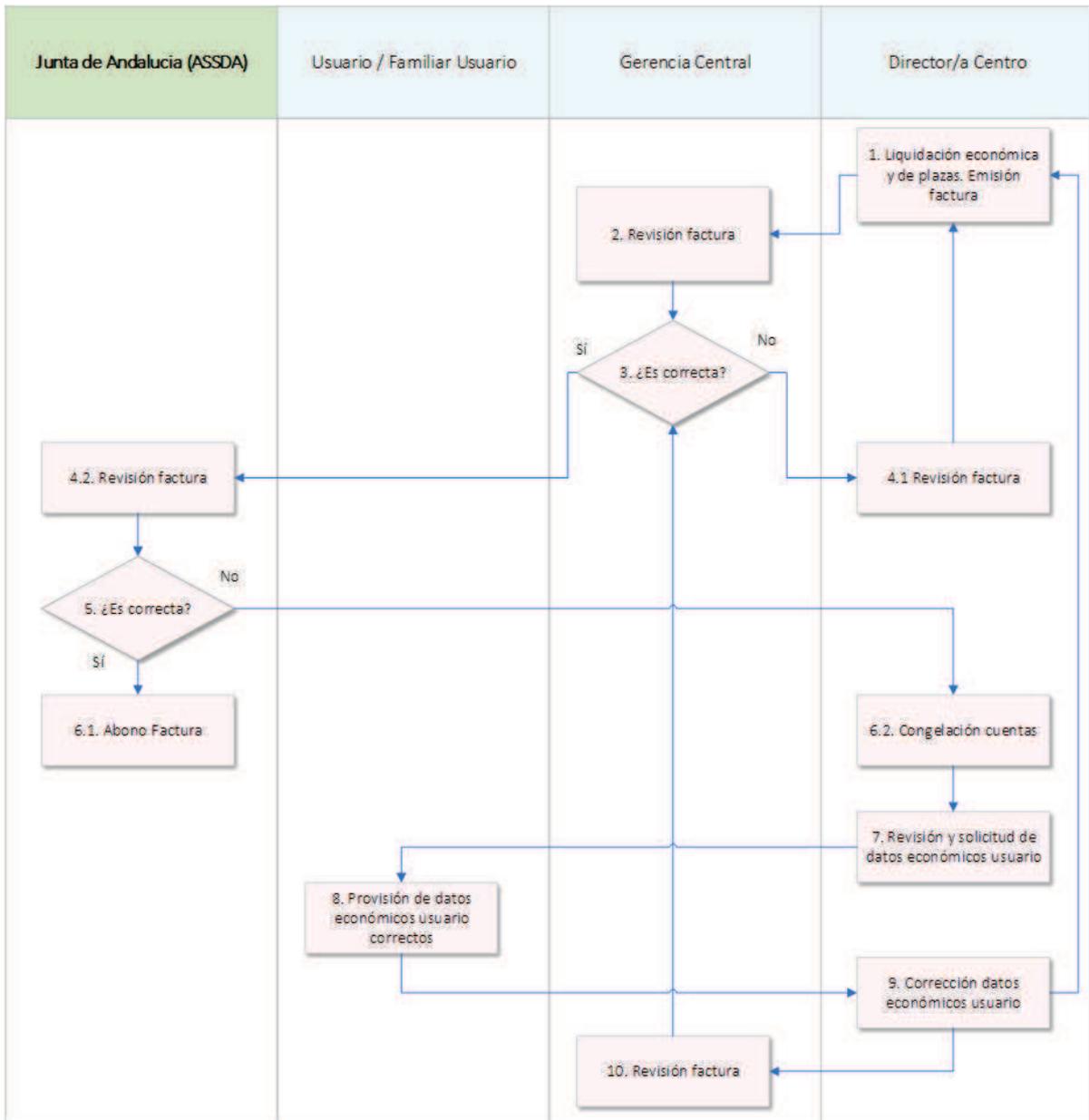
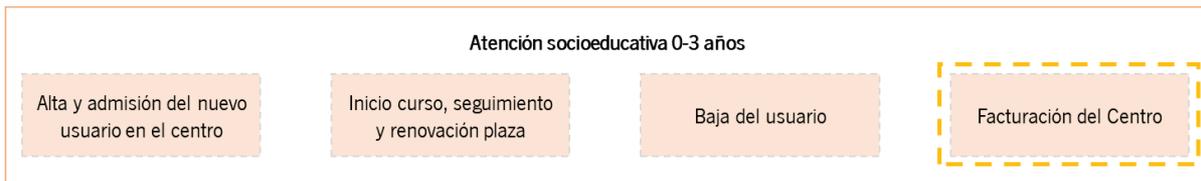
2.1. Notificación de baja del centro (Junta de Andalucía (ASSDA))

La Junta de Andalucía recibe por correo electrónico la notificación del trabajador/a social indicando la fecha a partir de la cual el usuario causará baja.

3. Recepción información / documentación baja (Junta de Andalucía (ASSDA))

Cuando el trabajador/a social ha actualizado en la plataforma del SAR la baja del usuario, la Junta de Andalucía recibe la información y comenzará a trabajar en la reasignación de esa plaza a partir de la fecha en la cual figura que el usuario causará baja.

Facturación del Centro



Descripción detallada del procedimiento:

1. Liquidación económica y de plazas. Emisión factura (director/a centro)

Quando llega fin de mes se realiza la facturación, la dirección del centro revisa el registro de ocupación de plazas que ha tenido durante el mes y lo contrasta con la factura que va a ser emitida. Una vez confirma que la factura es correcta, la emite y envía por correo electrónico a la gerencia central.

2. Revisión factura (gerencia central)

La gerencia central recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

3. ¿Es correcta? (gerencia central)

Si la gerencia detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y/o modificada, dado que no es correcta.

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

4.1 Revisión factura (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe por correo electrónico la factura junto al mensaje de que debe ser revisada, analizará los comentarios de la gerencia y procederá a realizar los cambios en la factura.

Una vez realizados los cambios, la emitirá de nuevo y la adjuntará en un correo electrónico que se enviará de nuevo a la gerencia central para su revisión.

4.2. Revisión factura (Junta de Andalucía ASSDA)

La Junta de Andalucía (ASSDA) recibe por correo electrónico la factura y la revisa de acuerdo con la información de la que dispone en la base de datos.

5. ¿Es correcta? (Junta de Andalucía ASSDA)

Si la Junta de Andalucía (ASSDA), tras realizar en una revisión, confirma que la factura es correcta, procederá a abonar el importe.

Sin embargo, si considera que hay algo erróneo en la factura, le enviará un correo electrónico a la dirección del centro y a la Gerencia Central, indicando cuáles son los motivos por los que considera que la factura no es correcta y debe ser revisada.

6.1. Abono Factura (Junta de Andalucía ASSDA)

Una vez confirmada por todas las partes que la factura es correcta, la Junta de Andalucía ASSDA procederá a abonar el importe indicado en la factura.

6.2. Congelación cuentas (director/a centro)

Cuando la dirección del centro recibe la notificación por correo electrónico de la Junta de Andalucía, indicando que la factura no es correcta, de forma automática quedan congeladas las cuentas del centro. Esto es un problema ya que de forma instantánea se queda congelada la facturación de cualquier índole.

7. Revisión y solicitud de datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro procederá a revisar la factura de acuerdo con los comentarios que haya

recibido por parte de la Junta de Andalucía. La mayoría de las veces este error en la facturación se debe a errores en los datos económicos de los usuarios

En la documentación, indican una subvención concreta en base a sus ingresos. Sin embargo, si la Junta de Andalucía detecta que esos ingresos son incorrectos y que son mayores o menores, le devuelve la factura al centro. Por lo que es el centro quién debe corregir los ingresos con ayuda del usuario.

Por ello, le enviará un correo electrónico al usuario solicitando la revisión y corrección de los datos económicos.

8. Provisión de datos económicos usuarios correctos (Usuario / Familiar usuario)

El familiar del usuario recibe una notificación por correo electrónico de la dirección del centro indicando que debe revisar, modificar y enviarle de nuevo los datos económicos correctos.

Cuando los haya corregido enviará los nuevos datos por correo electrónico a la dirección del centro.

9. Corrección datos económicos usuario (director/a centro)

La dirección del centro recibe por correo electrónico los datos corregidos y correctos por parte del usuario. Por lo que actualizará estos datos en la base de datos y procederá a revisar y modificar la factura acorde con estos nuevos datos.

10. ¿Es correcta? (gerencia central)

Tras la revisión de la dirección del centro, se enviará la factura de nuevo a la gerencia central y si detecta alguna anomalía, error o cualquier cambio que deba ser modificado, concluirá que la factura no es correcta y le enviará un correo a la dirección del centro, adjuntando la factura e indicando que la factura debe ser revisada y o modificada, dado que no es correcta

Si, por lo contrario, la factura es correcta, la gerencia central le enviará un correo electrónico con la factura a la Junta de Andalucía para que proceda a abonar el importe.

Anexo II.2 – Análisis de sistemas y procedimientos: Detalle de entrevistas

Día	Organismo/Áreas	Asistentes	Temas tratados
15/09/2020	Gerencia	• • •	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del alcance de los trabajos • Solicitud de información • Identificación de procesos clave y áreas intervinientes
05/10/2020	Dirección Centro San Juan de Dios de Lucena	•	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del alcance de los trabajos • Levantamiento de procesos • Revisión del modelo organizativo • Entrevista según el modelo de cuestionario definido
06/10/2020	Dirección Centro San Andrés	•	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del alcance de los trabajos • Levantamiento de procesos • Revisión del modelo organizativo • Entrevista según el modelo de cuestionario definido
07/10/2020	Dirección Centro La Magdalena	•	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del alcance de los trabajos • Levantamiento de procesos • Revisión del modelo organizativo • Entrevista según el modelo de cuestionario definido
08/10/2020	Dirección Centro Obejo y Valera	•	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del alcance de los trabajos • Levantamiento de procesos • Revisión del modelo organizativo • Entrevista según el modelo de cuestionario definido

Anexo II.3 – Análisis de sistemas y procedimientos: Solicitud de información

- Organigrama actualizado
- Mapa de Sistemas
- Cuentas anuales 2015
- Cuentas anuales 2016
- Cuentas anuales 2017
- Cuentas anuales 2018
- Cuentas anuales 2019
- Coste medio por usuario y centro
- Costes anuales y detalle de volúmetrías para el periodo 2015-2019 para la Residencia San Juan de Dios
- Costes anuales y detalle de volúmetrías para el periodo 2015-2019 para la Residencia San Andrés
- Costes anuales y detalle de volúmetrías para el periodo 2015-2019 para la Residencia La Magdalena
- Costes anuales y detalle de volúmetrías para el periodo 2015-2019 para el centro Simón Obejo y Valera
- Número de días de estancia al año para el periodo 2015-2019 en Atención residencial para la Residencia San Juan de Dios
- Número de días de estancia al año para el periodo 2015-2019 en Estancia Diurna para la Residencia San Juan de Dios
- Número de días de estancia al año para el periodo 2015-2019 en Atención residencial para la Residencia San Andrés
- Número de días de estancia al año para el periodo 2015-2019 en Atención residencial para la Residencia La Magdalena
- Número de días de atención socioeducativa al año para el periodo 2015-2019 en el Centro Simón Obejo y Valera
- Número de trabajadores
- Total de Personas atendidas para atención residencial
- Total de Personas atendidas para estancia diurna
- Total de Personas atendidas para comida a domicilio
- Menores atendidos por el centro Obejo y Valero
- Número de plazas totales residenciales públicas
- Número de plazas totales residenciales privadas
- Número de plazas residenciales ocupadas
- Número de plazas totales diurnas
- Número de plazas diurnas ocupadas
- Número de plazas para comida a domicilio
- Número de plazas para comida a domicilio ocupadas
- Número de plazas totales en el centro Obejo y Valera

- Número de plazas ocupadas en el centro Obejo y Valera
- Número de empleados servicios centrales de la Fundación Pública Andaluza de San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones fusionadas de Córdoba por año
- Total empleados por año
- Total personas atendidas por año
- Coste por plaza ocupada atención residencial
- Coste por plaza ocupada estancia diurna
- Coste por plaza de comida a domicilio del centro San Juan de Dios
- Coste por plaza de atención socioeducativa niños de 0 a 3 años

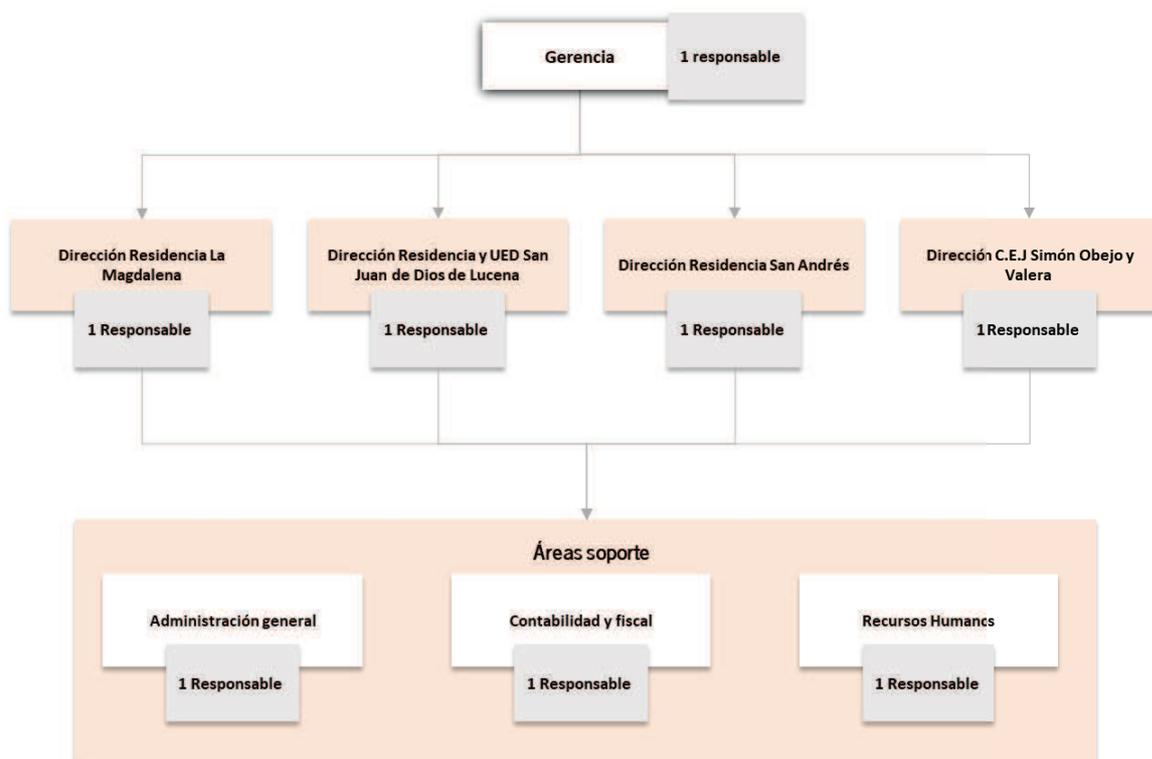
Anexo II.4 – Análisis de sistemas y procedimientos: Estructura organizativa

Tras analizar la estructura organizativa se han establecido dos capas claramente diferenciadas.

En primer lugar, se encuentra la capa de gestión y coordinación de toda la Fundación. Esta capa se compone de 4 personas que componen la gerencia central.

En segundo lugar, se encuentra la capa puramente operativa que se distribuyen en los cuatro centros, dónde en cada uno de ellos existe una dirección. Esta dirección se responsabiliza única y exclusivamente de las tareas operativas, no así de la contabilidad o presupuestación del centro.

A continuación, se puede ver el organigrama de la Fundación



Anexo III. Alegaciones de la entidad



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

INFORME DE ALEGACIONES AL INFORME PROVISIONAL DE AUDITORÍA OPERATIVA (PCF 2020)

En Córdoba a 7 de enero de 2021

Se realizan las alegaciones al Informe Provisional de Auditoría Operativa realizado a la Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones Fusionadas de Córdoba, en adelante la Fundación.

Tal y como se estructura el informe, tras una breve descripción de la Entidad, pasan a describir el trabajo realizado bajo cinco análisis que se repiten a lo largo del informe, en Resumen Ejecutivo, en Resultados de la Auditoría y en Conclusiones y recomendaciones, por tanto, haremos alegaciones centrándonos en esos análisis.

Breve descripción de la Entidad/Fundación (Puntos I.1 Y III del Informe)

Indicar dentro de este punto de la página 4 y 15, que el número de trabajadores del año 2019 reflejado de 64 trabajadores es erróneo. Los datos facilitados a los Auditores son los siguientes:

Centros de trabajo	2015	2016	2017	2018	2019
San Juan de Dios*	61,67	60,63	58,8	59,7	64,31
San Andrés	18,4	20,05	21,68	22,96	22,32
La Magdalena	14,09	17,58	18,64	17,79	18,98
Obra Pía	1,5	1,77	1,75	1,16	1,18
Total Trabajadores	95,66	100,03	100,87	101,61	106,79

* En San Juan de Dios se encuentran incluidos los trabajadores de la Gerencia

* Desde septiembre de 2018 la jornada de trabajo pasó de 1792 horas anuales a 1675 horas anuales.

Tal y como pueden observar, se parten de datos de trabajadores erróneos, dicho dato ha sido utilizado para numerosos cálculos, dando como resultados unas cifras que no se corresponden con la realidad de la Fundación. Los datos utilizados deben ser los que se indican en la tabla anterior.



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

Análisis de la idoneidad de la forma jurídica de la entidad (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Se indica que *“ existe duplicidad de funciones entre la Fundación y la DG de Infancia y la DG de Personas mayores y pensiones no contributivas, entre las que se incluyen las relativas a la ordenación, gestión y coordinación de los Centros y servicios de atención y protección a personas mayores”* y que *“la Consejería gestiona actualmente 14 centros de atención residencial a mayores de titularidad pública, de atención infantil y de protección a menores”*.

Además, se indica como recomendación que *“La Fundación se integre en la Consejería y los centros pasen a formar parte de la red de centros de titularidad pública de la Junta de Andalucía. Por otro lado, se recomienda la desvinculación de la explotación de las fincas y terrenos de administración que sea pertinente, de acuerdo con sus funciones.*

Respecto a estas anotaciones, indicar que los centros de la Fundación son centros propios de la misma, Patrimonio de la Fundación, no son de titularidad de la Junta de Andalucía como lo son los 14 centros de atención residencial que gestiona.

Y respecto a la recomendación de desvincular la explotación de las fincas, debemos indicar que dicha actividad supone un ingreso extra a la Fundación para el sostenimiento de la misma, no destinándose recursos de personal de la Fundación a dicha actividad, por tanto, el margen que deja dicha actividad es positivo, no teniendo sentido en la actualidad dicha recomendación. Además de eso, añadir que las fincas de olivar más grandes de la Fundación corresponden a las integradas en la Fusión de fundaciones por parte de la extinguida Fundación Valeriano Pérez. Dichas fincas fueron dejadas en herencia a la Fundación con una cláusula en la que se indicaba que dichas fincas debían arrendarse a los herederos de Valeriano Pérez, por tanto no es posible la desvinculación de la Fundación de dichas fincas de olivar.

Auditoría de Sistemas y procedimientos (Puntos I.2, V y VI del Informe)

Mapa de procesos

Comida a domicilio

Se indica que En el mapa de procesos/procedimientos de la entidad (página 22), respecto a la comida a domicilio no solo se factura el servicio a empresa externa (SARquavitae) sino que se presta el servicio de comida a domicilio también a usuarios que contratan el servicio individualmente y por tanto se factura de forma individual a los mismos.

Se indica también que el servicio de ayuda a domicilio se encuentra externalizado a la empresa SARCOHABITAE. La Fundación presta el servicio de comida a domicilio en la localidad de Lucena,



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

de forma individual a los usuarios que contratan dicho servicio y al Ayuntamiento de Lucena, el cual saca a Licitación el contrato de comida a domicilio, de esta forma en la última licitación resultó adjudicataria la empresa SARquavitae, es por esto que facturamos a la misma dicho servicio de comida a domicilio.

Atención Residencial

Se indica que *“ en el procedimiento de atención residencial, se ha detectado que las incidencias detectadas tanto por los usuarios como por los trabajadores sociales se registran en un libro físico por parte de éstos últimos sin categorizar la información y sin realizar un seguimiento de las mismas. En el Anexo II.1 se describe de forma detallada el procedimiento seguimiento de usuario para el servicio de atención residencial” (página 7 y página 23).*

Respecto a este punto, parece que se han mezclado varios conceptos, debemos diferenciar:

- **las incidencias surgidas en el día a día de las Residencias**, que es lo que se anota en el libro de incidencias, hechos surgidos en cada turno y que afecta a cada usuario. El auxiliar correspondiente a dicho turno deja anotado en el libro de incidencias cualquier hecho significativo y que debe de hacerse seguimiento del mismo, por tanto, el auxiliar del turno siguiente antes de comenzar el trabajo lo primero que hace es leer el libro de incidencias y las anotaciones hechas por el turno anterior. Por tanto, SI que se hace seguimiento del libro de incidencias.
- Otra cosa es **el seguimiento del PAI (Plan de Atención Individualizado)** de cada usuario, este es un documento que recoge la valoración del residente desde el punto de vista social (trabajador social), médico, funcional y cognitivo. Se realiza a todos los residentes y en él participa todo el equipo técnico del centro. En él se recoge un estudio y análisis de las necesidades del usuario y se marcan unos objetivos y actividades para alcanzarlos en un periodo de tiempo.

Se indica también en este punto que, *“común a todos los procedimientos, se ha identificado que cuando se realiza una liquidación a la Consejería para el pago de las cuotas de usuario correspondientes a las plazas concertadas, si tras ser revisada se detecta alguna incidencia, hasta que dicha incidencia no es subsanada, no es posible presentar otras liquidaciones” (página 7 y página 23).* También se indica que *“se ha detectado que los tiempos para reasignar plazas liberadas por los usuarios pueden llegar a ser de hasta 2 meses, especialmente si el usuario rechaza la plaza, debido a que el proceso de comunicación entre los usuarios y la Consejería es burocrático y poco efectivo” (página 7 y página 23).* Además, como conclusión se indica *“ el procedimiento para el pago de liquidaciones no es adecuado”* y como recomendación *“modificar el procedimiento actual para no condicionar el pago de liquidaciones a una liquidación que*



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

presenta incidencias” y “el procedimiento de reasignación de plazas liberadas es ineficiente (página 44 y 45).

Respecto a estas afirmaciones debemos indicar que son ciertas, pero no entendemos porque debe figurar en nuestro informe de Auditoría Operativa, pues no es algo que dependa de actuaciones de la Fundación o mejoras que podamos hacer desde la misma, dichas actuaciones dependen de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).

Se indica también, *“que ninguno de los centros evalúa el grado de satisfacción de los usuarios (página 7, 23 y 44).*

Respecto a este punto indicar que en cada Centro se realiza un seguimiento de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas realizadas por nuestro equipo técnico de los centros (terapeuta ocupacional, psicólogas, trabajadora social) a cada uno de ellos. Entre los puntos a tratar en la encuesta de satisfacción se encuentra el nivel de satisfacción respecto a los menús, relaciones con las familias, trato del personal del centro, lavandería y limpieza.

Además de ello, las familias disponen de hojas de quejas y reclamaciones que son dirigidas directamente al servicio de Inspección de la Delegación de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, siendo trasladadas dichas quejas directamente del Servicio de Inspección a la Gerencia, atendiendo la misma de forma inmediata.

Modelo Organizativo

Otra anotación hecha es que se identifica *“que la gerencia de la entidad se encarga de realizar el análisis económico financiero de los diferentes centros, si bien, esta información no es contrastada con los directores de los centros, lo que resulta de especial interés para tomar decisiones con el objeto de mejorar su operativa” (página 8 y página 24).*

Además, se indica como conclusión, que *“los centros no utilizan información económico financiera para mejorar su operativa”. Y como recomendación, “realizar un análisis de la información económica financiera de los centros de forma conjunta entre la gerencia y los directores de los propios centros, capacitando a los directores para poder interpretar adecuadamente la información, facilitando la toma de decisiones para mejorar su operativa” (página 8 y 45).*

Respecto a este punto indicar que la Gerente mensualmente hace una revisión analítica de costes por centros de trabajo, comunicando a los centros si existe algún tipo de desviación en ese mes que deba ser corregida en los próximos meses. Además de eso, existe unos protocolos establecidos de autorizaciones de gastos para cada uno de los centros en el caso de sobrepasar ciertas cantidades y de contrataciones de personal, de forma que se requiere autorización de la



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

Gerente para dichas compras o contrataciones de personal. De esta forma existe un mayor control de gasto y no hay desviación respecto a la media de gastos en cada uno de los meses que no esté prevista y autorizada por parte de la Gerente.

Las funciones de las Directoras de los centros es dirigir todos los servicios del centro residencial hacia la atención especializada integral del residente con todo lo necesario para garantizar su bienestar en el centro, por tanto la función de gestión para una Fundación con 142 plazas residenciales, 20 plazas de UED, servicio de comida a domicilio y un centro de Educación Infantil, no debe llevarse por parte de las Directoras de los centros, sino con otra figura profesional que este caso es el de la Gerente, de forma que esta figura sea la que evalúe y vea resultados de forma conjunta e individualizada de los centros, haciendo análisis y estudio comparativo de los mismos teniendo en cuenta las peculiaridades de cada uno de ellos y donde se ubican los mismos.

Además, se indica en la página 23, que la Gerencia *“está distribuida en, Gerente, Responsable de RRHH, Responsable de administración y Responsable de contabilidad”*. La Gerencia se distribuye en las siguientes áreas, Gerencia, RRHH, Contabilidad- fiscal y archivo- registro.

Sistemas de información

En sistemas de información de la página 24 del informe, se indica que *“la entidad utiliza herramientas ofimáticas básicas para la gestión de las convocatorias de plazas para atención socio-educación infantil, lo que dificulta la explotación de la información y la toma de decisiones”*

Desconocemos a que se refiere la descripción hecha en este párrafo. Deben detallar más la misma.

Matriz de procedimientos-riesgos-controles

Se indica que *“la entidad no cuenta con controles específicos para mitigar los riesgos”* siguientes:

- Atención Residencial: *Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrutilización de las plazas*. Respecto a esta afirmación indicar lo ya comentado anteriormente en el Mapa de procesos, no es algo que dependa de actuaciones de la Fundación o mejoras que podamos hacer desde la misma, dichas actuaciones dependen de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).
- Unidad de estancia Diurna: *Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio. No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias*. Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta. Existe un feed-back diario a través de un cuaderno de seguimiento que se lleva a diario a los domicilios de los residentes con información con todo lo acontecido en el día en la UED. Ese libro vuelve a la UED al día siguiente, si



hubiera algún tipo de queja, incidencia o algo se hace a través de este libro o a través de llamada telefónica o visita de los familiares a la UED. Por tanto, indicar que SI existe seguimiento y trazabilidad de quejas, reclamaciones e incidencias en UED.

- Comida a Domicilio: *Quejas del usuario y deterioro de la calidad del servicio. No hay seguimiento ni trazabilidad sobre quejas, reclamos o incidencias.* Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta. Se hace un análisis de satisfacción por teléfono. Aun así, los usuarios de comida a domicilio si tienen alguna queja o sugerencia que hacer llaman al centro y gestionan este asunto con la trabajadora social. Por tanto, indicar que SI existe seguimiento y trazabilidad de quejas, reclamaciones e incidencias en Comida a Domicilio.
- Atención Socioeducativa 0-3 años: *Pérdida de eficiencia como consecuencia de la infrutilización de las plazas: proceso de liberalización, reasignación, confirmación y ocupación de la plaza del usuario burocrático y lento.* Respecto a esta afirmación indicar que no es cierta, el proceso no es igual que en Residencia, además en el Centro de Educación Infantil el problema que existe es la baja demanda de plazas por la despoblación que existe en la zona rural donde está situado el Centro, no es un problema de infrutilización de plazas por no estar liberadas las mismas.

Análisis de Eficiencia (Puntos I.2, V y VI del Informe)

En la página 35 se hace un análisis de productividad, y se indica que *“el número de trabajadores se ha incrementado durante el periodo objeto de análisis, si bien, el número de usuarios atendidos ha disminuido, especialmente a partir del año 2016, con lo que la tendencia de dichos indicadores ha sido inversa”*. Además, como recomendación en la página 46 se indica que *“es necesario justificar las causas que motivan una disminución de los usuarios atendidos a pesar de incrementar el número de trabajadores y costes de la Fundación”*

Respecto a este punto hacemos la siguiente aclaración, la evolución del número medio de trabajadores ha sido la siguiente en estos cinco años, 11 trabajadores de diferencia entre 2015 y 2019, pero este número de trabajadores no es relevante si el comparativo se hace por número de contratos en lugar de por trabajadores con el mismo contrato, es decir, comparando contratos a TC y a TP.

	2015	2016	2017	2018	2019
Total Trabajadores	95,66	100,03	100,87	101,61	106,79

Además de todo esto, debemos indicar que en el año 2019 y tras el Acuerdo marco de 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía para la mejora de la calidad del empleo



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz se aprobaron una serie de medidas, cuya aplicación por parte de esta Fundación fue solicitada a la Dirección General de planificación y Evaluación de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, propuesta de modificación parcial del VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, incorporando el contenido de las medidas del citado Acuerdo Marco relacionadas con lo regulado en dichos artículos. Con fecha 1 de octubre de 2018, recibimos informe favorable a dicha solicitud. Las medidas que nos afectaron y afectan económicamente de forma más significativa son las siguientes:

MEDIDAS EN MATERIA DE RETRIBUCIONES: Las retribuciones del personal que presta servicios en el sector público andaluz se incrementarán de manera progresiva durante el trienio 2018-2020, acumulando una subida del 8,79% o, en su caso, la subida máxima establecida por la legislación básica estatal. Desde el 1 de enero de 2019 se aplica una subida salarial del 2,25%, cuyo impacto económico en 2019 es de un incremento aproximado del gasto de personal de 54.190 euros.

JORNADA DE TRABAJO: Se acuerda modificar el artículo correspondiente a la Jornada y horario de trabajo: “La jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación será de treinta y cinco horas semanales de promedio de cómputo anual, ya sea en turno partido o continuo”. La jornada anterior establecía un máximo anual de 1792 horas de trabajo efectivo, ya fuera en turno partido o continuo. Veamos lo que ha supuesto este ajuste horario:

Si antes trabajábamos 1792 horas en 11 meses (teniendo en cuenta el mes de vacaciones). Ahora el cómputo es de 1675 horas anuales, lo que supone 117 horas menos por cada contrato de trabajo. Este ajuste horario, crea la necesidad de contratar a más personal para mantener la ratio de personal exigida y poder prestar un servicio con los mismos parámetros de calidad que actualmente tienen nuestros centros. Cuantificando esta medida, se incrementan los gastos de personal en 2019 en un importe aproximado de 89.191 euros.

La cuantificación de estas dos medidas supuso un incremento de los gastos de personal en 143.381 euros. Esto hace que la media de contratos de personal en el año 2019 se incremente.

En la página 36 se indica también que” se *ha analizado la evolución del coste de la Fundación y el número de usuarios atendidos. Tal y como puede apreciarse en el gráfico, el coste se ha incrementado durante el periodo de análisis, sin embargo, el número de usuarios atendidos ha disminuido*”.

Respecto a este punto hacemos la siguiente aclaración, tal y como hemos detallado anteriormente el coste de personal se incrementa desde finales de 2018, ya que las medidas del



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación se empiezan a aplicar desde su aprobación a la Fundación en el último trimestre del año 2018.

	2018	2019
Primera Subida (desde 1 de enero)	1,50%	2,25%
Segunda Subida (desde 1 de julio)	0,25%	0,25%
	1,75%	2,5%

Por tanto, el coste de personal se incrementa por este motivo ya indicado.

Respecto a que el número de usuarios atendidos se haya visto reducido, es una afirmación cierta, pero la misma no depende de ninguna gestión de la Fundación, dicha asignación de plazas como ya hemos comentado depende de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

En la página 36 también se indica que” para *analizar la eficiencia en el periodo 2015-2019 se ha realizado un análisis comparado del servicio de atención residencial, entre la Fundación y otros grupos empresariales que gestionan centros privados (plazas concertadas y privadas) tanto en Andalucía, como en otras comunidades autónomas (página 36).* También se indica que “*se ha realizado un análisis de la ratio ingreso anual por plaza y el número de empleados por plaza, comparando la media de los centros que gestionan los distintos grupos empresariales y los distintos centros gestionados por la Fundación” (página 37).*

Respecto a esta afirmación debemos hacer varias aclaraciones:

- la primera de ellas es que no podemos hacer un análisis comparativo con otros grupos empresariales que gestionan centros privados, pues tal y como hemos explicado anteriormente, al tratarse de una Fundación pública y tener que aplicar las medidas del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación, el número de trabajadores para prestar el mismo servicio que cualquier otra entidad privada es mayor en la Fundación, pues la jornada laboral ordinaria de todo el personal de la Fundación es de treinta y cinco horas semanales (1675 horas anuales de promedio de cómputo anual) mientras que otras entidades tal y como viene recogido en el Convenio a aplicar es de 1792 horas de cómputo anual.

- la siguiente aclaración es que el ingreso anual por plaza (media tanto de plazas privadas como de concertadas) evidentemente será menor en la Fundación, pues las plazas concertadas deben tener el mismo ingreso plaza en toda la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin embargo las



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

plazas privadas, su ingreso depende tanto de la ocupación como del precio estipulado según el municipio donde esté el centro residencial. En nuestros Centros se ha ido haciendo un estudio de mercado para estipular un precio adecuado conforme a la localización del Centro, las diferencias de precios según el centro son muy grandes hasta de 459 euros de diferencia entre el precio de la plaza privada en Córdoba capital respecto al precio plaza privada en Dos Torres, al norte de la provincia de Córdoba.

Residencia San Juan de Dios: 1.276,36 €

Residencia San Andrés: 1.531,63 €

Residencia La Magdalena: 1.072,14 €

Dentro de esta afirmación indicar que hacer un comparativo de facturación por plaza con otras entidades de fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía no es equiparable entre sí.

Análisis de Economía (Puntos I.2, V y VI del Informe)

En este punto, lo más destacado a comentar es lo indicado en la página 40 del Informe. Se indica que *“se analiza el coste por usuario y el precio de la plaza privada y concertada en el periodo 2015-2019 para el servicio de atención residencial para los diferentes centros de la Fundación”*

Centro San Juan de Dios de Lucena: *“se observa que el coste por usuario es siempre superior al precio de plaza privada. Otro aspecto muy relevante es que el precio de la plaza privada tiene una variación muy baja, sin embargo, el coste por usuario es cada vez mayor, llegando a ser este en 2019 un 18% superior al precio de la plaza privada”*

Dentro de esta observación aclarar que tal y como hemos ido indicando a lo largo del informe el gasto de personal se va incrementando año a año, produciéndose en el año 2019 respecto a 2018 en el Centro San Juan de Dios un incremento de costes de esa partida de un 10%, incremento que viene explicado por la subida salarial del año y la mayor contratación de personal por la jornada de 35 horas (todo ello derivado del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación). Además, indicar que el precio plaza privada, tal y como se indicó anteriormente, está fijado en 2019 en un importe de 1.276 euros, precio fijado según estudio hecho de análisis de costes y de precio plaza privada en Residencias de la Comarca de la Subbética, por tanto, no podemos fijar un precio más elevado, pues se quedarían dichas plazas sin cubrir por la baja demanda.

Por tanto, partiendo de estas dos anotaciones hechas, el coste por usuario residencial (tanto de privada como de concertada) es evidente que sea superior al precio de la plaza privada en esta Fundación, llegando a ser en 2019 un 18% superior al precio de la plaza privada.



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

Centro San Andrés: “en este caso se observa que el precio de la plaza privada sí que varía de forma significativa y con una tendencia ascendente, siendo en el año 2019 un 9% superior al precio de la plaza privada, y superando ligeramente el ingreso por plaza concertada”.

Partiendo de lo que hemos explicado en el Centro de San Juan de Dios, al encontrarse este centro en Córdoba capital, el precio de plaza privada es más elevado, siendo en 2019 1.531,63 €, 255 euros superior al precio plaza de San Juan de Dios, por tanto, el coste usuario superior al ingreso por plaza privada, pero con menos diferencia que en el caso de San Juan de Dios.

Centro La Magdalena: “en este caso la diferencia entre el coste por usuario y el precio de la plaza privada es más relevante, siendo un 30% superior en el año 2019”. “Se puede concluir que el coste de la plaza es superior al precio de la plaza privada, diferencia que es compensada por el ingreso por plaza concertada, hasta el año 2019, dado que en dicho año el coste de la plaza supera también el ingreso por plaza concertada”.

Dentro de esta observación indicar que evidentemente en este centro es donde se refleja la diferencia más relevante entre precio de plaza privada y el coste plaza, por ser este el Centro en el que establece el precio más bajo de los tres centros, 1072 euros en 2019.

Centro de Educación Infantil Simón Obejo y Valera: “la principal conclusión es que la evolución del coste mensual y del número de usuarios es inversamente proporcional. Se observa claramente, que a medida que el gasto por usuario crece, el número de usuarios disminuye”.

Respecto a esta observación indicar que este centro está situado en Pedroche, zona rural que tiende a la despoblación y en donde hay un nivel de natalidad muy bajo. En los pueblos de alrededor existen centros de educación infantil, por lo que no es posible lograr más demanda de plazas en Pedroche. Para el número de alumnos que existe (una unidad escolar) debemos tener contratado como requisitos de personal, el número de unidades escolares en funcionamiento en el centro más uno, por tanto, debemos tener dos contrataciones hechas. El gasto por usuario crece debido a que hay menos niños, no es debido a que exista un mayor número de gastos. Al ser el Gasto por usuario= media coste mensual/número de usuarios, a menor número de usuarios, mayor gasto por usuario.

Indicamos que la media de coste mensual por años es la siguiente, se observa claramente que se ha ido reduciendo año a año excepto en 2019 que se incrementa, pues tal y como hemos ido indicando a lo largo del informe, el gasto de personal en el año 2019 respecto a 2018 se incrementa por la subida salarial del año y la mayor contratación de horas de personal por la jornada de 35 horas (todo ello derivado del Acuerdo Marco de fecha 13 de julio de 2018 de la Mesa General de Negociación).



Junta de Andalucía

Consejería de Igualdad, Políticas Sociales
y Conciliación

FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA SAN JUAN DE DIOS
DE LUCENA Y FUNDACIONES FUSIONADAS DE CÓRDOBA

Años	Media Coste mensual
2.015	5.053
2.016	5.020
2.017	4.914
2.018	3.527
2.019	4.142

A la espera de ver atendidas las alegaciones realizadas a dicho informe para su corrección,

Les saluda atentamente,



Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General de la Junta de Andalucía

Conformidad expediente – 2019/556630 (SGT 100/19)
“Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía”.
Lote 10: Servicios Sociales – Entidad: Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y
Fundaciones fusionadas de Córdoba.

Muy Señores nuestros:

En relación con el expediente contractual 2019/556630 (SGT/100/19) “**Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía**” **LOTE 10: Servicios Sociales- Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones fusionadas de Córdoba** indicamos que:

- Una vez recibida las conformidades en fecha 15 de marzo de 2021 al informe definitivo,
- Se ha procedido a poner a disposición, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, con fecha 10 de mayo de 2021, los papeles de trabajo que soportan la auditoría realizada, con sujeción a las indicaciones previstas en los Pliegos.
- Una vez recepcionada la documentación, el citado Centro Directivo ha realizado los procedimientos administrativos de revisión y de calidad pertinentes, dándose la conformidad a los papeles de trabajo en fecha 2 de julio de 2021.

Tras haber concluido satisfactoriamente los trámites anteriormente descritos, por la presente, la empresa UTE PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L., PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L. Y LANDWELL PRICEWATERHOUSECOOPERS TAX & LEGAL SERVICES, S.L, adjudicataria del Lote 10 da por definitivos los trabajos de auditoría realizados sobre la entidad Fundación Pública Andaluza San Juan de Dios de Lucena y Fundaciones fusionadas de Córdoba.

En Sevilla, a 06 de julio de 2021,
