

# *Diario de Sesiones de la Asamblea de Madrid*



---

Número 407

13 de febrero de 2023

XII Legislatura

---

## COMISIÓN DE FAMILIA Y POLÍTICA SOCIAL

### PRESIDENCIA

Ilma. Sra. D.<sup>a</sup> Ana Camins Martínez

Sesión celebrada el lunes 13 de febrero de 2023

### ORDEN DEL DÍA

**1.- PCOC-66/2023 RGEP.198.** Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Ignacio Arias Moreno, diputado del Grupo Parlamentario Vox en Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: medidas que ha adoptado la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para reducir los casos de maltrato familiar.

**2.- PCOC-320/2023 RGEP.1084.** Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Emilio Delgado Orgaz, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, se pregunta si piensa el Gobierno Regional llevar a cabo alguna acción para mejorar la situación en la que se encuentran las residencias públicas de mayores de la

---

Comunidad de Madrid, y, en concreto, la residencia pública Francisco de Vitoria en Alcalá de Henares.

**3.- C-473/2022 RGEF.5634.** Comparecencia del Sr. Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre gestión realizada por el Organismo Autónomo Administrativo Agencia Madrileña de Atención Social. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).

**4.- C-1148(XII)/2021 RGEF.16409.** Comparecencia del Sr. D. Óscar López Santos, Director General de Evaluación, Calidad e Innovación, a petición del Grupo Parlamentario Unidas Podemos, al objeto de informar sobre gestión realizada por su Dirección General. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).

**5.- Ruegos y preguntas.**

**SUMARIO**

	<b>Página</b>
- Se abre la sesión a las 10 horas y 2 minutos. ....	23973
<b>— PCOC-66/2023 RGEF.198. Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Ignacio Arias Moreno, diputado del Grupo Parlamentario Vox en Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: medidas que ha adoptado la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para reducir los casos de maltrato familiar. ....</b>	23973
- Interviene el Sr. Arias Moreno, formulando la pregunta.....	23973
- Interviene la Sra. Directora General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, respondiendo la pregunta. ....	23973-23974
- Intervienen el Sr. Arias Moreno y la Sra. Directora General, ampliando información.	23974-23977
<b>— PCOC-320/2023 RGEF.1084. Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Emilio Delgado Orgaz, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, se pregunta si piensa el Gobierno Regional llevar a cabo alguna acción para mejorar la situación en la que se encuentran las residencias públicas de mayores de la Comunidad de Madrid, y, en concreto, la residencia pública Francisco de Vitoria en Alcalá de Henares. ....</b>	23977
- Interviene el Sr. Delgado Orgaz, formulando la pregunta. ....	23977-23978

- Interviene el Sr. Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, respondiendo la pregunta. ....	23978-23979
- Intervienen el Sr. Delgado Orgaz y el Sr. Gerente, ampliando información. ....	23979-23980
<b>— C-473/2022 RGE.5634. Comparecencia del Sr. Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre gestión realizada por el Organismo Autónomo Administrativo Agencia Madrileña de Atención Social. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea). ....</b>	23981
- Interviene la Sra. Morales Porro, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia. ....	23981-23982
- Exposición del Sr. Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social. ....	23982-23984
- Intervienen, en turno de portavoces, la Sra. García Villa, el Sr. Arias Moreno, la Sra. Morales Porro, el Sr. Delgado Orgaz y la Sra. Rivero Flor. ....	23985-23995
- Interviene el Sr. Gerente, dando respuesta a los señores portavoces. ....	23996-23998
- Intervienen, en turno de réplica, la Sra. García Villa, el Sr. Arias Moreno, la Sra. Morales Porro, el Sr. Delgado Orgaz y la Sra. Rivero Flor. ....	23999-24004
- Interviene el Sr. Gerente en turno de dúplica. ....	24004-24006
- Se suspende la sesión a las 11 horas y 59 minutos. ....	24006
- Se reanuda la sesión a las 12 horas y 10 minutos. ....	24006
<b>— C-1148(XII)/2021 RGE.16409. Comparecencia del Sr. D. Óscar López Santos, Director General de Evaluación, Calidad e Innovación, a petición del Grupo Parlamentario Unidas Podemos, al objeto de informar sobre gestión realizada por su Dirección General. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea). ....</b>	24006
- Interviene la Sra. García Villa, exponiendo los motivos de petición de la comparecencia. ....	24006-24007
- Exposición del Sr. Director General de Evaluación, Calidad e Innovación. ....	24007-24010
- Intervienen, en turno de portavoces, la Sra. García Villa, el Sr. Calabuig Martínez, la Sra. Morales Porro, la Sra. Sánchez Melero y la Sra. Pérez Abraham. ....	24010-24019

- Interviene el Sr. Director General, dando respuesta a los señores portavoces.....	24019-24022
- Intervienen, en turno de réplica, la Sra. García Villa, el Sr. Calabuig Martínez, la Sra. Morales Porro, la Sra. Sánchez Melero y la Sra. Pérez Abraham. ....	24022-24027
- Interviene el Sr. Director General en turno de dúplica. ....	24027-24029
— <b>Ruegos y preguntas.</b> .....	24029
- No se formulan ruegos ni preguntas. ....	24029
- Se levanta la sesión a las 13 horas y 41 minutos. ....	24029

*(Se abre la sesión a las 10 horas y 2 minutos).*

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenos días, señorías. Se abre la sesión. Tenemos dos preguntas en el orden del día. Comenzamos con la primera.

**PCOC-66/2023 RGEP.198. Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Ignacio Arias Moreno, diputado del Grupo Parlamentario Vox en Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: medidas que ha adoptado la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para reducir los casos de maltrato familiar.**

Ruego a la señora directora general de Infancia que nos acompañe en la mesa. *(Pausa.)* Bienvenida. Les recuerdo que, de conformidad con el artículo 196 del Reglamento, el tiempo de sustanciación de la pregunta no podrá exceder de diez minutos, distribuidos en cinco para el diputado que la formula y cinco para el representante del Gobierno que responda a las preguntas. Tiene la palabra el señor Arias, del Grupo Parlamentario Vox.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Muchas gracias, señora presidenta. Muchas gracias, señora directora general, por su comparecencia hoy aquí. Si me permiten tanto la Mesa como el resto de los miembros de la comisión, queremos manifestar nuestra solidaridad con el pueblo turco y el pueblo sirio, sobre todo en materia de infancia por la cantidad de niños que han fallecido, y también queremos manifestar nuestra alegría por todos los que han sido rescatados, que nos llena de satisfacción. Por tanto, quería que mis primeras palabras fueran para el pueblo turco y el pueblo sirio.

Dicho esto, señora directora general, vamos a nuestra materia. Nuestra pregunta es qué medidas ha adoptado la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para reducir los casos de maltrato familiar. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Arias. Tiene la palabra para contestar la señora directora general de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, doña Silvia Valmaña.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD** (Valmaña Ochaíta): Muchas gracias. En primer lugar, quiero agradecer la pregunta, que da ocasión a que podamos exponer nuevamente ante esta Cámara los diferentes programas de los que disponemos en la Comunidad de Madrid para abordar las diferentes situaciones de problema y conflictividad en el ámbito familiar. Me gustaría dividir la respuesta en dos ámbitos: por una parte lo que es la conflictividad familiar y, por lo tanto, las situaciones que pueden llegar a producirse de casos de maltrato en el seno de la familia, de tipo general, es decir, hablando de lo que es propiamente el ámbito de intervención en la familia, y, por otra parte, más específicamente, aquellos casos de maltrato que se refieren a la protección de los niños en el seno de la familia, porque tanto sean víctimas como victimarios de maltrato familiar al final pueden dar lugar a la separación, a la ruptura de esa unidad familiar por la necesidad de establecer una medida de protección hacia esos niños.

Por lo que se refiere a la intervención en el ámbito familiar, por lo tanto, acciones todas preventivas, van dirigidas a ayudar a la familia a que ellos mismos, en su libertad de autorregulación, de solucionar ellos mismos sus propios problemas, tenemos una serie de programas que básicamente se desarrollan, no solo, pero si básicamente, en el ámbito de los CAEF -centros de apoyo y encuentro familiar- a través de los diferentes sistemas que se ofrecen en ellos: fundamentalmente el de mediación familiar, sin duda ninguna uno de los programas estrella que nosotros queremos impulsar de una manera muy decidida, porque tienen el enorme valor de ayudar a las familias en situación de conflicto a que ellos mismos puedan canalizar el conflicto. Pero no solamente a través de los sistemas de mediación, sino también de los sistemas de prevención y formación, que en los puntos de encuentro familiar se encontrarían al final del recorrido, cuando ese conflicto es ya patente, pero de manera previa nosotros tenemos grupos formativos para las familias, talleres donde se realiza formación sobre todo dirigida a los padres con hijos adolescentes para que sean capaces de evitar y prevenir esos conflictos, incluida también la relajación. En el último año, en 2022, se ha atendido a 3.414 familias, lo que supone un incremento de algo más de 200 familias respecto de los números de 2011.

En lo que se refiere a la prevención de las situaciones que pueden ocasionar desamparo en los niños precisamente por esa situación de conflictividad familiar, tenemos varios recursos que se dirigen a esa prevención, en apoyo de los propios servicios sociales, que, como saben, son los encargados en la Comunidad de Madrid de atender las situaciones de riesgo. Me refiero en primer lugar al programa I+I, de intervención integral con menores en riesgo social, en el que se trabaja con los menores y las familias a través de esos recursos especializados, pero también a través de los convenios de prevención de las dificultades sociales, una red de recursos que, como el programa I+I, se dirigen precisamente a prevenir las situaciones de conflicto en relación con los niños, especialmente los menores de 14 años, pero también los mayores de esa edad; por supuesto, la línea de ayuda del teléfono del menor, 11611, de la Comunidad de Madrid; recursos especializados dedicados a la intervención en los casos de abuso sexual infantil, en los que se da apoyo no solamente a los niños sino también a sus familias, y el Servicio de Atención en Adicciones Tecnológicas que tan buen resultado está dando. Todos ellos intervienen en diferentes ámbitos, dirigidos especialmente a los niños y también a sus familias, con la intención de que se prevengan situaciones de conflictividad. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora directora general. En un segundo turno, tiene la palabra, señor Arias.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Gracias, señora presidenta. Gracias, señora directora general, por explicar los planes con respecto al objeto de la pregunta. Yo quería hacer esta pregunta sobre todo por una inquietud acerca de una situación que preocupa a nuestro grupo parlamentario. Efectivamente, la violencia ahora mismo está aumentando en general y también está aumentando en el ámbito familiar. Y querría referirme en primer lugar al ámbito de la violencia contra los padres por parte de los jóvenes. Esta violencia se está ejerciendo -seguro que usted está al día de ello- desde el punto de vista físico y desde el punto de vista psicológico. En muchas ocasiones, los padres no tienen las herramientas ni las capacidades y habilidades necesarias para, en un momento determinado, ser capaces de canalizar esto

y no llegar a las situaciones a las que se está llegando. Luego, durante mi intervención, veremos que nos preocupa por lo que afecta realmente.

Estamos de acuerdo, es fundamental lo que usted nos ha dicho, los planes que la Dirección General de Familia está llevando a cabo, y sobre todo creemos también en la mediación familiar como un elemento básico de la resolución de conflictos antes de tener que tomar cualquier medida que sea traumática tanto para los padres como para los hijos, lógicamente, porque hay muchos conflictos que se pueden resolver con los equipos profesionales adecuados y otros, por el contrario, se pueden llegar a escapar.

Retomando lo de la violencia contra los padres, los jóvenes actualmente están teniendo dos conductas principalmente; hay más, pero yo quiero poner el ojo sobre dos concretamente: una es el propio abandono del hijo del domicilio familiar, con lo cual él mismo se está poniendo en riesgo, pues, lógicamente, los hijos se ponen en riesgo, y otra, una vez que los padres no son capaces de canalizar o intervenir respecto al conflicto con los hijos, lógicamente, están optando por la cesión de la guarda o inclusive, en algunos casos, hasta la tutela de estos hijos. ¿Qué pasa? Que, lógicamente, el sistema de protección en un principio estaba ideado para unas determinadas circunstancias y se están incorporando al sistema de protección otras que, o cambia a grandes velocidades y se adapta a estas necesidades actuales, o al final el sistema de protección, a lo mejor, ya no sería de protección, sino que estaríamos en otra circunstancia. Es fundamental también la cantidad, según el informe que tenemos de la Fiscalía de Menores, de órdenes de alejamiento que se están produciendo. Claro, eso tiene una doble problemática, que usted mejor que nadie la conoce: al sistema de protección se puede entrar muy rápido, pero, luego, salir de él es muy complicado. Por lo tanto, hay que tener muy buenos recursos e ideas y los profesionales muy bien formados, con sentido común, para que el proceso sea ágil y no creemos un conflicto sobre un conflicto subyacente. Ese sería en parte nuestro mandato. Ya sabemos que a la legislatura le queda muy poquito, pero esperemos continuar y poder seguir cuatro años más para poder seguir hablando de esto.

En nuestro grupo parlamento, sobre todo, nos preocupa eso, que se entra muy rápido, pero se sale muy lentamente, y muchas veces esa salida lenta genera a los niños más problemas que los que ellos mismos también causan. Voy a contar el caso que me contaron el viernes... Bueno, no ha lugar y creo que no tengo tiempo. Pero sobre todo quería hablar de una sentencia, que para mí es bastante rígida -y seguro que la conoce-, del 26 de septiembre de 2005, sobre las órdenes de alejamiento de hijos y padres. Creo que esa sentencia nos tiene que marcar un antes y un después y los planes deberían estar dirigidos y trabajándose en torno a esa sentencia. ¿Para qué? Para que no cometamos injusticias donde no las hay. Esa sería una de las tareas que les encomendamos, aunque, repito, sabemos que queda poco tiempo.

Otro tema. No sé cómo voy de tiempo, señora presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Pues mal, pero seguro que sabe condensar.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Bueno, le haré una segunda pregunta -la llamaremos para que comparezca en la próxima sesión-, que es sobre el abuso de menores dentro de la violencia doméstica. Muchísimas gracias, señora presidenta, y muchísimas gracias, señora directora general.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Arias. Señora Valmaña, tiene la palabra para contestar; le queda como un minuto y medio.

La Sra. **DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD** (Valmaña Ochaíta): Muchas gracias, señor Arias. Evidentemente, los problemas yo creo que son conocidos por todos los miembros de esta comisión y también por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, y participamos también -creo- en la mayor parte de las soluciones que se pueden proponer, dentro de las limitaciones que la propia legislación nos ofrece. Nosotros intentamos dar respuesta a las familias, especialmente a aquellas que tienen la situación de conflictividad grave, pero también nos vemos limitados y constreñidos, como debe ser, por lo que establece la ley nacional. Por lo tanto, no podemos pervertir el sistema de protección de menores convirtiéndolo en aquello que no es.

El problema que muchas veces tenemos en el sistema de protección de menores es que se nos pide que hagamos cosas que ni podemos ni debemos hacer. No debemos ampliar tanto el sistema de protección que cubra absolutamente todas las deficiencias que se puedan producir puntualmente en las relaciones familiares. Por eso, nuestra idea, en la misma línea que usted apuntaba, es doble. Por una parte, la prevención. Tenemos que evitar a toda costa la ruptura familiar, porque en la medida en que sea posible y en que la situación de violencia no suponga un riesgo concreto físico o moral para los niños, debemos intentar por todos los medios fortalecer esa relación familiar, dándoles las herramientas a los padres para que puedan atender a sus hijos, y en aquellos casos en los que no es posible, que la situación de desamparo sea reversible tan pronto como sea posible. Y aquí no puedo dejar de decir públicamente el magnífico trabajo que están realizando tanto los centros de protección de menores como la propia dirección general; el personal funcionario está plenamente implicado en que la protección de menores sea en un ámbito mucho más amplio que el que se establece a través de una mera declaración de desamparo y, por lo tanto, la imposición de una medida. Debemos actuar antes, debemos actuar durante y debemos actuar después, para que siempre se produzca, lo antes posible, el retorno con las familias y que ese retorno, además, sea un retorno de éxito, porque nos va mucho en ello, nos va a romper ese círculo vicioso del desamparo que tantas veces se produce, que parece que se hereda de padres a hijos porque no hemos sido capaces de romper el círculo vicioso, convirtiéndolo en un círculo virtuoso, convirtiendo a esos padres realmente en personas que sean capaces de abordar de forma sana, de forma saludable, las situaciones de dificultad de los niños.

También debemos dotar al mismo tiempo a los niños. Sabemos que es una juventud que tiene todo el potencial, todas las posibilidades, pero también unos enormes riesgos al alcance de su mano, en los dispositivos móviles, en la calle, en las relaciones sociales. Por lo tanto, a través de esos programas y de esos recursos que he detallado brevísimamente, dentro de lo que el tiempo me permite, queremos dar una segunda, una tercera, una cuarta, todas las oportunidades que sean necesarias a los niños para que realmente rompamos ese círculo de violencia intrafamiliar, que no solamente es



descendente, según el modelo más clásico, sino también ascendente, de los niños hacia los padres. Muchísimas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora directora general, señora Valmaña, por acompañarnos en esta primera sesión de la comisión. Pasamos a la siguiente pregunta.

**PCOC-320/2023 RGE.1084. Pregunta de respuesta oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. Emilio Delgado Orgaz, diputado del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, se pregunta si piensa el Gobierno Regional llevar a cabo alguna acción para mejorar la situación en la que se encuentran las residencias públicas de mayores de la Comunidad de Madrid, y, en concreto, la residencia pública Francisco de Vitoria en Alcalá de Henares.**

Para contestar a la pregunta ruego que nos acompañe en la mesa el señor gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, señor don José Manuel Miranda de las Heras. *(Pausa.)* Muchas gracias. Bienvenido. Tiene la palabra el señor diputado don Emilio Delgado para formular la pregunta; ya saben, cinco minutos para el diputado y cinco minutos para el representante del Gobierno.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: Muchísimas gracias. Gracias, señor Miranda, por asistir. Yo le pregunto hoy qué cambios tienen pensado hacer, si es que tienen pensado hacer alguno, en las residencias públicas de la Comunidad de Madrid, porque desde hace tiempo arrastran quejas similares; hoy en concreto voy a abordar las que están teniendo lugar en la residencia Francisco de Vitoria, en Alcalá de Henares, la segunda residencia más grande de la de la Comunidad de Madrid. Allí, familiares, residentes, trabajadores, como sabe usted de sobra, están planteando desde hace meses de forma reiterada, sin que parezca que se les está haciendo mucho caso, problemáticas que tienen que ver con la falta de recursos materiales y humanos. Hemos visto planillas de menos de 30 personas para atender a más de 500 residentes, para despertar a las personas mayores, trasladarlas a fisioterapia, a terapia ocupacional, a la peluquería, ordenar los cuartos, limpiarlos, asignar las medicaciones, acostarles... Y esto posiblemente tenga que ver también con los traslados que ha habido a otras residencias, que no se han cubierto, con las bajas sin cubrir. Nos consta que a raíz de las protestas han hecho algunas contrataciones, pero estas protestas vienen de hace muchos meses y desde luego no nos parece que tenga que funcionar así una Administración pública. Y todo ello deriva en una forzosa desatención a las personas mayores, que pasan largos periodos de tiempo en los pasillos, sin otra actividad que estar sentados en una silla.

También denuncian los familiares falta de recursos materiales, falta de toallas, de pañales, de esponjas. ¿Usted entiende lo que implica que en una residencia de personas mayores y altos dependientes, a las cuatro de la tarde, se hayan acabado los pañales? ¿O se lo tengo que explicar? ¿Entiende las consecuencias que implica? ¿Por qué creen ustedes que estas denuncias se están dando en distintas residencias, por personas que no se conocen entre sí? ¿Por qué creen que coinciden los familiares, los usuarios y los trabajadores en el mismo tipo de denuncias? ¿También están influidos por la izquierda, como los taxistas, como los vecinos de San Fernando, como los médicos?

Los familiares hablan de un desastre alimentario, de pérdidas de peso de más de 14 kilos en diez meses, y creo que no se lo están inventando, que tienen otras cosas que hacer que inventarse estas cuestiones, y hablan de comida en mal estado, de que, de 7 noches, 5 se cena pescado, un pescado poco cocinado, maloliente, con mal aspecto, con unas espinas enormes, que las hemos visto en fotografías, para personas mayores y dependientes, como digo. ¿Puede tener esto algo que ver con que en el concurso que ustedes hicieron para asignar a una empresa la comida, de 100 puntos que había para dar la gestión, 70 tuvieran que ver con la bajada de precio? ¿Puede tener que ver con que la empresa que se hizo cargo de la comida hizo una bajada de precio hasta llegar a los 4,6 euros por día y usuario, es decir, desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena por 4,6 euros? Yo hoy le pregunto si usted comería con 4,6 euros todas esas comidas y si permitiría que un ser querido suyo se alimentara durante todo el día por 4,6 euros. Si la respuesta es que no, nos gustaría que nos comentara qué tienen pensado hacer, porque a nosotros nos parece que esto no es de recibo y con los meses y la reiteración de estas quejas entendemos que deberían tener ustedes algún plan. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señor Delgado. Tiene la palabra para contestar el señor gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, José Manuel Miranda de las Heras.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): Muchas gracias, señora presidenta. Señor Delgado, las residencias públicas madrileñas están a la cabeza de la atención en España, con una buena dotación y cualificación del personal; una inversión por residente muy superior a la media y una actuación perfectamente protocolizada. No obstante, la Agencia Madrileña de Atención Social continuará avanzando en la mejora de la atención a nuestros mayores en los próximos años, y detallo algunas de las actuaciones que vamos a llevar a cabo, como usted pregunta en primer lugar.

La Comunidad de Madrid, como explicó la presidenta, creará un servicio de atención y apoyo a familias en cada residencia, que comenzará su implantación por las residencias públicas. La AMAS está tramitando la modificación de la normativa de consejos de residentes para incluir a los familiares y ya se están creando las comisiones de menús en todas las residencias públicas, incluida la Francisco de Vitoria. Con estas tres medidas, además de con el trabajo diario de nuestros profesionales, se pretende mejorar la comunicación de las residencias con las familias y así fomentar la participación de estas. En los próximos años evolucionaremos hacia un modelo de unidades convivenciales de reducido tamaño, de hasta 25 personas, con la finalidad de que las residencias se asemejen más a hogares. Avanzaremos en la reconversión de las residencias públicas en centros para dependientes, todas ellas con posibilidad de atender a personas con necesidad de cuidados sanitarios intensivos, para lo cual, además de reformas, se incrementará el personal allá donde sea necesario.

Continuaremos con la mejora del personal en las residencias tanto en número como en cualificación. En el proyecto de presupuestos de 2023, que finalmente no pudo ser aprobado, se preveía un aumento en personal de 2,7 millones de euros anuales, de los cuales, la mayoría se destinaba a residencias de mayores para refuerzos concretos de personal. Esperamos poder implantar esta medida en próximos presupuestos. Avanzaremos hacia la personalización de la atención a los residentes, con

unidades específicas por capacidades, deterioro cognitivo y estado conductual, implantación de programas específicos, mejora de los protocolos asistenciales, etcétera. Seguiremos mejorando la ya magnífica atención sanitaria que prestan las residencias públicas, profundizando en la buena coordinación con los servicios públicos de salud y en la comunicación con las familias. Continuaremos mejorando la alimentación en nuestras residencias, invirtiendo en renovación de instalaciones, mejorando la formación del personal, supervisando exhaustivamente la calidad y la provisión de la materia prima, dando participación a las familias en los comisarios de menús, realizando más adaptaciones de los menús a los distintos tipos de personas, etcétera. Continuaremos con la inversión en instalaciones y equipamiento, que desde 2019 ha sido de más de 26 millones de euros y se estima que en 2023 supere los 30 millones, fondos MRR incluidos.

En lo que se refiere a la residencia Francisco de Vitoria, no se valora que exista un problema de extrema gravedad, tal como afirman algunos colectivos, distinto del de otras residencias que requiera de una actuación contundente y urgente, pero sí se han observado ciertos problemas de organización y comunicación, por lo que desde hace ya unas semanas se está realizando un proceso de análisis para estudiar los problemas y adoptar medidas.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor gerente. Señor Delgado, tiene la palabra para un segundo turno.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: O sea, yo le estoy planteando que más de cien familiares se ven obligados, no por gusto, a salir a defender públicamente a las personas que tienen en una residencia de la manera en que lo están haciendo y usted me lee un argumentario en el que la mayor parte de los verbos son a futuro -haremos, mejoraremos, perseguiremos, conseguiremos-, cuando llevamos aquí en esta Cámara más de diez años diciéndoles que las residencias tienen un problema serio y no nos quieren ustedes escuchar. Es de tener muy poca vergüenza venir aquí a decir que las residencias madrileñas son un ejemplo con todo lo que estamos viendo en los medios de comunicación y con todo lo que están pasando las familias.

No tienen ustedes que inventarse ninguna medida electoralista de cara a mayo. Cada vez que hay un escándalo, ustedes hacen un anuncio; ahora, las oficinas de atención al familiar. El defensor del Pueblo les pidió a ustedes hace once años, señores, ionce años!, que instalaran ya los consejos de usuarios y familiares, y de más de 400 que podrían estar funcionando, hay menos de 26. Eso es lo que tendrían que estar ustedes haciendo, cumplir la ley y no hacernos promesas a futuro a dos días de unas elecciones. Es una vergüenza lo que están haciendo y les debe una explicación no a este grupo parlamentario ni a la oposición en general, sino a las familias y sobre todo a los usuarios y usuarias, que están padeciendo una mala gestión por parte de su Gobierno que roza la crueldad.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Delgado. Señor gerente, tiene la palabra por tiempo de un minuto.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): En primer lugar, claro que las residencias madrileñas son un ejemplo, y claro absoluto. Y claro

que estoy hablando a futuro, porque lo que usted me ha preguntado es qué medidas vamos a llevar a cabo.

Es falso que no existan los consejos de residentes. Los consejos de residentes existen, lo que ocurre es que se convocan permanentemente y quedan desiertos, como el de la Francisco de Vitoria, que se ha convocado dos veces en el último medio año. Vamos a cambiar la normativa para que los familiares puedan asistir a los consejos.

Es completamente falso que falte personal en la Francisco de Vitoria, que falten pañales, completamente falso. Entre los años 2018 y 2020 se produjo un incremento en la Francisco de Vitoria de 166 trabajadores, un 52 por ciento más de lo anterior, 98 TCAE, 15 DUE, 1 médico y 1 trabajador social. La ratio es de 0,97; la legal es de 0,47. El personal sociosanitario es de 0,56, cuando el acuerdo del consejo territorial es de 0,39 en 2023 y 0,51 para 2029, o sea, estamos por encima de lo que piden para 2029. La ratio de TCAE es de 0,46; la legal es de 0,28 y el acuerdo territorial pide 0,43 para 2029, dentro de seis años. Y es falso que haya 30 TCAE por turno. La ratio media de presencia por turno es de 1 TCAE -técnico auxiliar en enfermería- para cada 9 o 10 residentes.

En cuanto a la alimentación, en fin, es completamente falso que alguien haya perdido 14 kilos. Hemos visto los dos ejemplos concretos, con nombre y apellidos -usted no los ha visto, yo sí- y hay una pérdida de 10 kilos en un residente. Se trata de un residente que tiene párkinson, desgraciadamente, que entró con sobrepeso, con un índice de masa corporal alto, y ahora mismo está en su peso ideal; no obstante, se está vigilando muy detenidamente, porque habrá que intentar que no baje más, con complementos si se requiriera, etcétera. El precio de la alimentación no es de 4,6, el precio es de 5,03. Cuando usted compara los precios cuando compra... Usted, en Mercadona, compra con IVA, ¿no?, el 5,03. Es falso que se haya primado completamente el precio, es lo que la normativa establece; establece 70 por ciento precio, 30 por ciento variables cualitativas objetivamente elegidas. Y la calidad no está en la licitación, la calidad está en los pliegos de prescripciones técnicas, como usted tiene que saber muy bien. (*Rumores.*) Yo comería eso, y le voy a decir por qué comería eso. Comería eso porque ese precio de cinco y pico, que en otras residencias es mayor porque los lotes han sido algo mayores, significa entre 151 y 170 euros al mes por persona, y eso significa que una familia de cinco personas, como es la mía, por ejemplo, se gastaría al mes entre 750 y ochocientos y pico euros. Yo creo que hoy por hoy sigue siendo un precio razonable, y es cierto que de aquí a unos años pueda quedar obsoleto por la brutal subida del IPC que se ha sufrido y por la imposibilidad del Gobierno estatal de prevenir el alza en los precios en el transporte, la comida, etcétera, no como sí lo han previsto en obras, por ejemplo. Yo creo que hoy, sobre todo cuando se calculó, en 2021, es un precio razonable, y vuelvo a repetir que suponen 750 euros aproximadamente para una familia de cinco personas, teniendo en cuenta que los mayores -lo sabemos- toman menores ingestas que un español medio y que, al comprar centralizadamente un contrato de 18 millones, el dinero cunde muchísimo más que en cualquier supermercado.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor gerente. Pasamos al siguiente punto del orden del día.

**C-473/2022 RGEF.5634. Comparecencia del Sr. Gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social, a petición del Grupo Parlamentario Socialista, al objeto de informar sobre gestión realizada por el Organismo Autónomo Administrativo Agencia Madrileña de Atención Social. (Por vía del artículo 221 del Reglamento de la Asamblea).**

Tiene la palabra para explicar los motivos de la solicitud de esta comparecencia la portavoz del Grupo Parlamentario Socialista, doña Lorena Morales Porro, por un tiempo de tres minutos.

La Sra. **MORALES PORRO**: Gracias, señora presidenta. Gracias, señor gerente. Realmente me sorprende que usted viva en una realidad paralela. Cuando uno tiene, por ejemplo, en una residencia, una carta firmada por 300 familiares y otro escrito firmado por 140 trabajadoras de esa misma residencia, o en otra residencia los propios mayores le hacen conatos de huelga y tiene usted que ir corriendo, pues sería para que usted reflexionara y se replanteara que algunas cosas no tienen que estar funcionando bien. Usted es el gestor de los centros públicos, residencias de mayores, de menores, comedores sociales, que suponen un porcentaje muy bajo en esta comunidad en relación con la parte privada, cuando debería ser al revés, porque con los cuidados de las personas más vulnerables no debería hacerse caja. Solo hay 25 residencias públicas de aproximadamente 500 que hay en Madrid, y hasta ahora, en estas residencias, aunque tenían carencias por la falta de mantenimiento o el excesivo número de plazas -usted tiene centros de más de 400 y 500 plazas, los campeones de toda España en número de plazas en las residencias-, no nos habían saltado especialmente las alarmas en estos centros, pero en el último año, en los últimos meses, estamos asistiendo al deterioro rapidísimo de sus residencias, quejas del personal. Y ahora nos volverá a dar sus ratios, que ya sabemos que hacen trampas porque incluyen a todo el personal, hasta el que no tiene que ver con atención a los mayores, como un recepcionista, y lo cuentan como si trabajara en veinticuatro sitios. Así que usted me contará si en una residencia con 480 usuarios tener dos fisios da para atender dignamente a esas personas, como pasa en la Francisco de Vitoria.

También hay quejas constantes sobre la comida, algo -y usted lo sabe- que no ocurría antes, porque ha subastado la alimentación con un pliego..., que usted me insistirá en que esto era del Estado. No, usted podía decidir cuánto y cómo se puntuaba y decidió que el 70 por ciento era la bajada económica y el otro 30 la plataforma informática o la cercanía del almacén, pero en un punto, para la mejora de la calidad y la cantidad. Si no, no tendría usted huelgas en los centros de mayores, señor Miranda. En definitiva, un deterioro que nos hace temer que su objetivo final sea dejar caer las pocas residencias públicas para luego encontrar ahí la justificación y cerrarlas, máxime teniendo en cuenta que usted es un firme defensor de lo privado, cuando es el gestor de lo público, y eso nos preocupa.

Misma subasta de alimentación para la red de residencias infantiles, para los niños. Ni en Navidad parece que les han mandado un menú en condiciones -aquí está Comisiones Obreras y UGT para dar testimonio-, como si no fuera bastante duro pasar las fiestas sin una familia, que encima te pongan de comer algo que ha tenido que ir a la basura; no lo voy a calificar. Y con la red de centros infantiles ha decidido usted jugar al juego de las sillas -bastante irresponsable-, sacando a niños mayores de sus barrios, llevándolos a zonas en medio de la nada, lejos de su entorno, dificultando que

las familias biológicas puedan visitarlos y dejando distritos enteros sin centro. Y a los pequeñitos los ha llevado al centro de la ciudad, lo que no tiene ningún sentido. Usted será recordado por el gerente que cerró el centro público vanguardia de esta comunidad, según ustedes mismos, la Casa de los Niños, sin informes de la Dirección de Infancia, como nos han reconocido por escrito, mientras mantiene, en esa defensa de lo concertado y lo privado que hace usted, todos los centros concertados abiertos. Ni una plaza pública más, señor Miranda; de hecho, se han reducido las plazas públicas en residencias, pero, eso sí, la inyección de fondos europeos -por eso aumenta el presupuesto de la consejería-, en lugar de centrarse en más y mejores plazas públicas, se destina principalmente a los conciertos.

En definitiva, vemos con preocupación cómo usted está ajeno a la realidad que le está estallando y cómo van dejando poco a poco los centros públicos en los márgenes para luego tener la excusa perfecta y cerrar lo poco que teníamos publicado en esta comunidad. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señora Morales. Señor Miranda, tiene diez minutos para cumplimentar el objeto de la comparecencia.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): En primer lugar, señora Morales, no hay ninguna huelga de momento -no digo que no las haya- y no hay pérdida de atención ni deterioro de las residencias públicas madrileñas. Señora presidenta, señorías, es muy complicado resumir en tan poco tiempo la labor que realiza la Agencia Madrileña de Atención Social, que se concreta en la atención diaria de 17.000 personas en 127 centros y por parte de más de 10.000 profesionales. En 2022 se ejecutaron 430 millones de euros, lo que supone un 7,5 por ciento más que en 2021. El presupuesto presentado para 2023, que no pudo ser aprobado, contemplaba un gasto de un 16 por ciento superior al de 2022.

La ejecución del gasto por capítulos es la siguiente. En "Gastos de personal" se ejecutaron 344 millones, un 4,5 por ciento más que en 2021, lo que supone un 80 por ciento de los gastos de la agencia. La plantilla, como saben, supera los 10.000 trabajadores, destacando más de 3.300 trabajadores sociosanitarios. En Capítulo Segundo, "Gastos corrientes", se ejecutaron 69 millones de euros, un 24 por ciento más que en 2021, un 16 por ciento del gasto total de la agencia, incluyendo suministros, arrendamientos, reparaciones, alimentación, transportes, programas, etcétera. En Capítulo Sexto, "Inversiones", se ejecutaron 17,4 millones de euros en 2022, un 15 por ciento más que en 2021. Se invirtieron alrededor de 58 millones de euros en instalaciones y equipamiento en el periodo 2019-2022, en los 550.000 metros cuadrados de las sedes de la agencia.

Por programas, "Atención a personas mayores en residencias y centros de día", se distribuye en 25 residencias, con 6.225 plazas, de las cuales, el 64 por ciento son para dependientes, se gestionan también 17 centros de día, con 560 plazas; se ejecutaron 231 millones en 2022, un 7 por ciento más que en 2021, lo que supone un 54 por ciento del gasto total de la agencia. El Programa "Atención a Personas con Discapacidad Intelectual" gestiona 25 centros, 10 residenciales y 5 diurnos, con un total de 1.728 plazas, de las cuales, el 38 por ciento son residenciales y el 33 por ciento son para personas con grandes necesidades de apoyo; se ejecutaron 59 millones en 2022, un 5,5 por ciento más que en

2021, lo que supone un 14 por ciento del gasto total de la agencia. El Programa "Atención a la familia y al menor", que atiende a menores tutelados, se desarrolla en 24 centros, 19 residencias infantiles, 2 pisos tutelados, 1 maternal y 2 de primera acogida, con un total de 825 plazas; se ejecutaron 60 millones de euros en 2022, un 3,3 por ciento más que en 2021, lo que supone un 14 por ciento del gasto total de la agencia. El Programa "Centros de Mayores" se concreta en 32 centros, con una asistencia diaria aproximada de 8.000 usuarios, mayores no dependientes; se ejecutaron 12,5 millones en 2022. El Programa "Comedores Sociales" incluye cuatro centros que dan comida diariamente a más de 1.000 personas, con un presupuesto de 2,9 millones en 2022. Por último, a través del Programa "Dirección y Coordinación" se financian los gastos generales, que incluyen el personal y el gasto corriente de servicios centrales y las inversiones; se ejecutaron 65 millones en 2022, un 10 por ciento más que en 2021, lo que supone un 15 por ciento del gasto de la agencia.

A continuación voy a dar alguna información por programas. Los comedores sociales cerraron el servicio en mesa al inicio de la pandemia, entregando comida para llevar en 2020 y 2021; a principios de 2022 reanudaron su servicio en mesa. Además de proveer comida, ofrecen a personas vulnerables un espacio de convivencia, evitando el aislamiento y la soledad. El comedor de la calle Canarias presta servicio a personas inmigrantes fundamentalmente, mientras que a los tres restantes asisten personas mayores con bajos ingresos.

Los centros de mayores promueven el envejecimiento activo mediante programas de prevención de la dependencia y de fomento de la autonomía y la participación. Los centros de mayores fueron cerrados en marzo de 2020, reabriendo en junio de 2021. A partir de 2022, las asistencias comenzaron a crecer, siendo todavía más bajas que en 2019. En este momento, la asistencia es de unas 8.000 personas diarias, que pueden disfrutar de todas las actividades -a excepción de las cafeterías-: las excursiones, podología y peluquería, cursos y talleres, voluntariado, programa de deterioro cognitivo y el de promoción de la autonomía y el bienestar emocional. Este último es fundamental en la prevención de la dependencia y se ha implantado en febrero en los 32 centros de mayores de la Comunidad de Madrid, cuando antes solo se desarrollaba en 7. Se está gestionando la reapertura de las cafeterías, abriendo ya cinco en los próximos días.

Las residencias de mayores prestan servicio de alojamiento, manutención, cuidado y aseo personal, apoyo para actividades básicas de la vida diaria, atención sanitaria, social, psicológica, fisioterapia, terapia ocupacional y animación sociocultural. La atención obtiene una valoración de 7,78 sobre 10 en encuestas a familiares y una valoración de 8,03 sobre 10 en encuestas a residentes. Toda la actuación está muy protocolizada y se dispone de certificación ISO 9001. En septiembre de 2022 se puso en marcha el comité de ética, cuya función es emitir informes y recomendaciones.

En cuanto a la dotación de personal, entre los años 2018 y 2021 se aumentó en las residencias madrileñas la plantilla en 1.150 trabajadores, un incremento del 23 por ciento sobre la plantilla que había. El personal tiene buena especialización, experiencia y una buena ratio, superando 1 trabajador por cada residente y siendo la ratio de atención sociosanitaria de 0,56 y la de técnicos auxiliares de enfermería, de 0,44. Esto no es todo el personal de la residencia, es el personal sociosanitario. Las

residencias de mayores de la AMAS cuentan con técnicos auxiliares de enfermería en lugar de gerocultores, lo que da un mayor valor a la intervención sanitaria, e incorporan la figura del psicólogo en todos sus centros.

Los centros de atención a personas con discapacidad intelectual están orientados al desarrollo de las capacidades individuales. En los centros de atención a personas con grandes necesidades de apoyo se presta atención especializada, mientras que en los centros ocupacionales se desarrollan las habilidades personales y sociales para su integración en la comunidad. Los programas que se trabajan son: cuidado personal, autodeterminación, accesibilidad cognitiva, desarrollo emocional, vida en comunidad y autogestión, destacando las siguientes actividades: itinerarios individuales de empleabilidad, con formación, sensibilización con empresas y seguimiento en el puesto de trabajo; programas deportivos en todos los centros; participación en ligas federadas y programa de senderismo; programa cultural, que incluye el programa vacacional y el programa de teatro Arte y Creatividad, programas específicos de intervención, como lectura fácil, música, envejecimiento activo o terapia con animales. La dotación de personal es adecuada; la ratio global es de 1,71 trabajadores por usuario, siendo la de personal de atención directa de 1,07.

Por último, en las residencias infantiles se acoge a los menores tutelados por la Comunidad de Madrid en distintas modalidades. En los centros de primera acogida se hace la primera intervención por el tiempo indispensable hasta la vuelta con sus familias o la derivación a otros centros de estancia más estable, como son las residencias de primera acogida, las residencias infantiles y los pisos tutelados. En la residencia maternal residen madres menores de edad con sus hijos. Estos centros cumplen su misión mientras no sea posible alcanzar el objetivo de que los niños vuelvan con sus familias biológicas o con familias en adopción o acogimiento, objetivo para el que está trabajando la Dirección General de Infancia de la Comunidad de Madrid. Estos centros cubren las necesidades básicas de los menores: alojamiento, alimentación, vestuario, necesidades sanitarias, escolares, de transporte y todo lo necesario para una vida lo más normalizada posible. El personal fundamental es el titulado medio educador; la ratio de personal global de los centros supera actualmente los 2 trabajadores por usuario. Perdón, ¿cuánto tiempo me queda, señora presidenta?

La Sra. **PRESIDENTA**: Pues le queda un minuto, pero somos flexibles.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): Como ven, he hecho una intervención aportando datos, exponiendo actividades. Evidentemente, ante la pregunta no muy concreta de exponer la gestión realizada por el organismo, quiero decir que es una gestión pasada, tengo que hablar de todo el organismo. Yo no solo puedo hablar de residencias de mayores, aunque sé que ahora mismo es lo más candente, ni puedo hablar solo de centros de menores. La Agencia Madrileña de Atención Social es mucho más que todo eso, tiene una atención y una calidad completamente contrastada, como he dicho, con la atención a más de 17.000 personas por parte de 10.000 profesionales. Gracias, señora presidenta.



La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Miranda. A continuación abrimos el turno de intervención de los grupos parlamentarios, de menor a mayor, para que fijen posición, hagan preguntas o lo que consideren; tienen siete minutos para esta intervención. Comenzamos con la portavoz del Grupo Parlamentario Unidas Podemos, la señora García Villa.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: Muchas gracias, señora presidenta. Muchas gracias, señor Miranda. La verdad es que ha venido usted a leer la página web y poco más; en verdad, no nos ha dicho nada y lo que nos ha dicho está bastante tergiversado, por no decir manipulado. Que usted diga que hay 1 trabajador por residente en las residencias públicas de la Comunidad de Madrid es no haber ido nunca a una residencia pública de la Comunidad de Madrid ni conocer a nadie que viva allí, ni conocer a ningún familiar que tenga a una persona en una residencia pública de la Comunidad de Madrid. Ustedes mienten con las ratios, como también hace la consejera, metiendo todas las categorías profesionales juntas, desde el jardinero hasta el conserje, pasando por el cocinero, hasta la de la lavandería, y como si estuviera trabajando 24 horas al día los siete días de la semana y no hubiera turnos, no tuvieran vacaciones ni cogieran bajas médicas y demás; así hacen ustedes las ratios. La verdad es que una persona gran dependiente que viva en una residencia pública de la Comunidad de Madrid tiene al día, de media, de atención directa, menos de una hora para todo, para que la levanten, para que la acuesten, para que la laven, para que coma, para absolutamente todo, una hora al día. Imagínense, si a una persona gran dependiente que viva en una casa le das una ayuda a domicilio, si contratas a una persona para que la cuide solamente una hora, en qué condiciones viviría. Pues en esas condiciones es en las que tiene la Comunidad de Madrid viviendo a las personas mayores.

Siempre hemos dicho que no gusta más la gestión pública de las residencias porque creemos que no hay un ánimo de lucro en su gestión, pero vemos que ustedes funcionan exactamente igual que las empresas privadas y que parece, o que quieren ganar dinero, o que al menos quieren ahorrar dinero con las personas mayores. Creo que la mayoría de la sociedad madrileña estaría dispuesta a que su dinero, sus impuestos, vayan a cuidar bien a las personas mayores, que, además, es su derecho. Que a personas que han estado trabajando durante toda su vida y gracias a las cuales tenemos los derechos que ahora podemos tener las estemos dejando de esta manera es inaudito e inhumano, desde nuestro punto de vista. Y lo hacen como con los fondos buitres, ahorrando en dos cosas fundamentales. Una de ellas es en el personal, como le he dicho, pues la falta de personal es la que es. Por ejemplo, en la residencia de Alcalá de Henares, que es pública, que ahora es de las más candentes, hay 400 personas residentes y solamente 32 trabajadoras. Dígame usted cómo se puede cuidar a 400 personas, además, con los grados de dependencia que hay actualmente en las residencias, con únicamente 32 trabajadoras. Y, luego, la mala alimentación. En esta propia residencia hay trabajadoras que han salido hasta en la televisión -noticias como estas me producen pena por ser madrileña, con lo que yo quiero a Madrid-, diciendo que tienen que partir un plátano por la mitad porque la Comunidad de Madrid no proporciona una pieza de fruta por residente, ien una residencia pública! Hay mayores que están pasando hambre en las residencias de la Comunidad de Madrid; hay mayores que van a los hospitales y el diagnóstico que les dan es el de desnutrición. Les tienen desnutridos. No se reía, yo creo que esto no es para reírse. (*Rumores*).

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora García, no interpele al invitado ni al compareciente y continúe con su exposición, por favor.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: La Comunidad de Madrid ha subastado la comida de las residencias y se gasta menos de 5 euros al día para dar de desayunar, almorzar, comer, merendar, cenar y recenar a los residentes, ¡5 euros al día para siete comidas! Aquí, en la Asamblea de Madrid, está subvencionado el menú y vale 4,60 euros, y nos parece a todos muy barato, pues imagínese ese mismo dinero para siete comidas. Yo creo que no es para reírse; a mí no me hace mucha gracia, la verdad, cómo tienen a las personas mayores.

Luego, algo más de su negociado son las residencias infantiles, que también está como están, que ustedes lo que han hecho ha sido empezar la casa por el tejado. Yo estoy de acuerdo con que no haya niños y niñas que vivan en las residencias de los 0 a los 6 años, pero primero tendrán que buscar a la familia de acogimiento o buscar el sistema y luego cerrar las residencias, no cerrar las residencias sin haberles proporcionado una familia, porque niños que tenían la Casa de los Niños, donde estaban especializadas en ellos y en ellas, porque son niños muchos chiquititos, con multipatologías, y ustedes la van a cerrar; donde también las condiciones de las trabajadoras y los trabajadores son pésimas, y están ellos para decírnoslo.

En definitiva, la Comunidad de Madrid no sabe gestionar, simplemente privatiza absolutamente todo, y lo poquito que gestiona, que son únicamente 25 residencias, las gestiona de esta manera, con falta de trabajadoras, con las trabajadoras yendo a la televisión a pedir socorro, con personas mayores sin alimentación y todo por subastar la comida, por subastar absolutamente todo, haciendo que esa generación, que fue la que levantó esta región, la que nos consiguió derechos, esté maltratada sistemáticamente. Para mí, es una vergüenza. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora García. Pasamos al turno del Grupo Parlamentario Vox; tiene la palabra el señor Arias por tiempo de siete minutos.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Muchas gracias, señora presidenta. Muchas gracias, señor gerente, por acudir hoy a esta comisión. Quisiera dar las gracias al Grupo Parlamentario Socialista por haber traído esta comparecencia; creo que sí es concreta, lo que pasa es que quizás es demasiado extensa y es una pena que en siete minutos tengamos que hablar de un montón de cosas a las que realmente merece la pena dedicarle muchísimo más tiempo del que disponemos. Esa es mi única queja.

Hay problemas estructurales. Vamos a coger toda su sugerencia y vamos a hablar de problemas estructurales. Los problemas estructurales vienen muchas veces por las ratios, las carencias en sí mismas sobre el cuidado. Posiblemente, no hemos puesto el cuidado en el eje fundamental de las políticas que han llevado hasta ahora todos los partidos políticos que han gestionado en España y es hora de que el cuidado de las personas, da igual que sean menores, sean niños o sean mayores, sea el eje de las políticas que se hagan y no, a lo mejor, desde el punto de vista de la gestión de recursos, limitados o ilimitados, porque eso depende de para qué. Efectivamente, nosotros no estamos de acuerdo

con que en este país se hayan gestionado correctamente los recursos públicos, y lo digo claramente: no han sabido gestionar.

El personal. Nosotros trajimos aquí a un profesional del sector de la formación. Consideramos que el personal que interviene en las residencias -vamos a las residencias; no sé si luego me dará tiempo de hablar de los centros de menores- se sacrifica, me da igual que se trate de residencias públicas, privadas o de gestión mixta; es un personal abnegado, que pone toda su voluntad, pero creemos que es hora de que a ese personal también se le atienda y se le dé la formación y la cualificación necesaria para atender. ¿Por qué le digo esto, señor gerente? Pues muy sencillo, porque no todos los usuarios de un recurso residencial o de cualquier recurso necesitan lo mismo, y ahora enlace con el cuidado. Todas las personas que necesitan un cuidado necesitan un cuidado individual. ¿Por qué individual? Porque luego hay que fijar la ratio y la ratio la podemos fijar de muchas formas y posiblemente unas estén acertadas y otras totalmente equivocadas. ¿Por qué? Porque para mí -se lo voy a leer- la ratio hay que fijarla en función del tiempo individual de intervención en base a las necesidades de la persona usuaria del servicio. Es decir, no nos vale diez minutos para todos y no nos puede valer seis horas para todos, y eso es fundamental. O ustedes, la Administración pública -y habló de todas las Administraciones públicas de este país-, lo entienden o los sistemas irán al fracaso, como están yendo, y cada vez a unos pasos mucho más acelerados. Para eso está Vox en esta comisión, para decir la verdad de las cosas, para mejorarlas.

Yo creo que no es un problema de residencias públicas o residencias privadas. Efectivamente, las residencias públicas tienen unas características y unos condicionamientos y las privadas tienen otros. ¿Por qué le digo esto? Pues, lógicamente, porque podemos hablar de muchos modelos, pero no es una cuestión de modelos. Las residencias públicas se adaptan mucho más fácilmente y mucho más rápido, muchas veces, a las contingencias sobrevenidas que las residencias privadas, lógicamente, porque están sujetas a un contrato, a una licitación, a un proyecto técnico que las limita en toda su actividad. El futuro es complicado, porque cada vez tendremos más dependencia.

Voy a hacer un paréntesis, porque, si no, luego, voy a tener un problema de conciencia y va a ser complicado. Una de las medidas de Vox era un cheque dependencia, era fundamental; no se aceptó en la negociación de presupuestos. Curiosamente, la presidenta de la comunidad, quince días después, anunció el cheque de residencias. ¡Cachi en la mar, qué casualidad! Cierro el paréntesis y continúo.

Como digo, el futuro es complicado. Los recursos hay que gestionarlos de otra forma y tenemos que saber claramente qué es lo que queremos. Para hacer algo correcto y gestionarlo bien, usen los proyectos individuales de intervención con cada usuario de la residencia, de los centros de día, de los centros de menores. ¿Por qué? Porque eso es lo que va a dar la ratio exacta. No cojamos estadísticas. No sé cómo voy, señora presidenta. Ya sé que me dirá que fatal.

La Sra. **PRESIDENTA**: No. Le queda un minuto.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Un minuto. ¡Ah!, bueno, para mi es muchísimo, un minuto es una barbaridad. Yo les digo a mis compañeros diputados que 5 euros por usuario para la alimentación puede ser mucho y puede ser poco; es decir, no podemos juzgar ni valorar hasta que uno no hace un proyecto base de licitación, es fundamental. Se puede dar bien de comer con 5 euros o se puede dar fatal de comer con 16, claro. Por eso es fundamental lo que he dicho al principio: hay que ver los proyectos individuales y ver los menús, porque no son todos iguales y hay que buscar lo mejor, y luego, a partir de ahí, hacer el proyecto de ejecución y el proyecto de licitación de los centros. Si no lo hacemos así, no gestionaremos bien y gestionaremos mal; es importante. La población cada vez envejece más y necesitará más la dependencia. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Arias. Pasamos al turno del Grupo Parlamentario Socialista y tiene la palabra su portavoz, la señora Morales, por tiempo de siete minutos.

La Sra. **MORALES PORRO**: Gracias, señora presidenta. Señor Miranda, más allá de que usted viva en una realidad paralela, que es así, es que no quieren salir de ella, solo así se explica que sigan sin poner en marcha los consejos de participación con presencia de familias, porque están muy cómodos teniendo poco más de veinte cuando tenía que haber más de doscientos en esta comunidad, o porque que en una residencia donde trescientas familias han firmado un escrito de queja muy extenso y muy detallado ustedes digan que, según lo que les llega a ustedes, sacarían un notable alto en ese mismo centro. Viven sin enterarse de lo que está pasando y no se quieren enterar; el otro día, los usuarios y las usuarias intentaron explicárselo y usted no quiso escucharlas. Las usuarias estaban diciéndole que pasaban necesidad, que pasaban hambre con ese pliego nuevo que usted ha puesto en marcha.

Tenemos menos plazas públicas que hace unos años, y además de tener menos plazas públicas, en las residencias de mayores que usted gestiona mantienen de manera constante un 10 por ciento de las plazas vacías. Esto choca con las de gestión indirecta y concertada, donde solo hay un 2 por ciento de plazas vacías. Y mientras tanto, la lista de espera de las residencias se les está disparando. Me dirá que es por la pandemia, que deberían tener una reserva de plazas, pero es que los peores momentos de la pandemia ya quedaron muy atrás y esa reserva había ocurrido igual a lo largo del tiempo en las indirectas y concertadas. Quizá la causa haya que buscarla en que el coste de la plaza pública, que es lo que tendría que ser, está en cerca de 90 euros, mientras que la concertada está en 54. Me gustaría que nos dijera por qué ese número de plazas vacías tan llamativo.

Hasta ahora -lo hemos hablado usted y yo muchas veces-, los usuarios de las residencias públicas comían mejor, es que ¡es un hecho!, porque antes no nos llegaban quejas y ahora nos llegan constantemente, y hay fotos y testimonios de los usuarios, y usted mismo tuvo que ir a Colmenar porque los mayores se pusieron en huelga; no huelga de trabajadoras, he dicho huelga de las personas mayores, y tuvo que ir usted corre que te corre. En el pliego mantuvieron el mismo precio de hace años, sin tener en cuenta cómo evolucionan los precios, cómo aumentan los precios. Y sobre ese precio le pegaron una bajada del 70 por ciento de la puntuación y que disminuyera el precio y el otro 30 para otras cuestiones como plataforma informática o la cercanía del almacén. ¡Ni un punto para la calidad o la cantidad! Además, de ahí, la empresa tiene que sacar su ganancia, tiene que pagar a sus trabajadores,

tiene que pagar a los trabajadores. Es que esos 4,60 euros, o 5 con el IVA, no es real siquiera. ¿Por qué ustedes sacan un pliego así? Luego, el director de Evaluaciones nos tendrá que comentar por qué nadie dio la voz de alarma, y ustedes mismos llegaron a confesar que hasta pensaron en algún momento en rescindir el contrato, especialmente el del lote 4, porque era demencial. A lo que ustedes llamaron incidencias era que había mayores que había días que pasaban hambre porque no llegaban los huevos fritos para todos, porque había que partir los plátanos porque no llegaban para todos. Dejen de mirar hacia otro lado, porque tienen un problema, y el otro día se lo quisieron explicar y usted no lo quiso escuchar.

También tiene un problema con las instalaciones, los centros son antiguos y no lo están manteniendo como debieran, solo así se puede explicar que en la Francisco de Vitoria solo haya un grifo de agua potable por planta, en una residencia con casi 500 usuarios, y no me diga otra vez que porque el agua de Alcalá es mala, porque es que ustedes la están hiperclorando para evitar brotes de legionela, porque hicieron una chapuza con el cambio de las tuberías y está todo el sistema contaminado; y lo ponen así en las normas de la residencia, que no se beba del agua de los grifos del lavabo porque tiene elevados niveles de cloro y ese alto nivel de cloro puede resultar tóxico.

Tienen falta de enseres, señor Miranda; usted no lo querrá ver, pero tienen privatizados determinados servicios y ya parece que es un clásico de esta comunidad no tener toallas y tener que secar a los mayores con las fundas de las almohadas.

Y tiene un problema de personal. Usted me venderá sus ratios, que ya sabemos lo que hace con las ratios, que hace magia con ellas y son tramposas, pero es un clamor; 2 fisios en una residencia de 480 usuarios no dan para atender dignamente. Y si el sistema no se está cayendo, le pasa como a la sanidad pública, es por la gran labor que hacen las trabajadoras. Aquí hay trabajadoras de la Francisco de Vitoria, y aprovecho para darles las gracias, a ellas y a todas las trabajadoras de la red, porque es gracias a su buena voluntad y a su labor encomiable por lo que no se les cae el sistema. Pasan verdaderas fatigas. Si sus ratios fueran tan buenas, no tendrían que estar las trabajadoras semanas sin librar por necesidades del servicio, porque podrían cubrir las si sus ratios fueran tan buenas como un trabajador por usuario como nos acaba de decir. Se han tirado semanas sin librar en las fiestas, y cuando se han plantado, ustedes, en lugar de dar soluciones, las han amenazado con sancionarlas.

Hablaba usted de la formación. No es verdad que haya formación en condiciones; la última formación que recibieron fue un video que les pusieron de veinte minutos. No se cubren las bajas a tiempo, les deniegan excedencias para poder conciliar vida laboral y familiar; los días de libre disposición tampoco pueden cogerlos cuando quieren, y cuando lo consiguen es cuando le interesa a la dirección, no cuando a ellas les hace falta. Hacen un trabajo durísimo estas trabajadoras. En el Amas se concentran los grandes dependientes de toda la red, que me gustaría que me explicara por qué, y estas trabajadoras están soportando una carga muy especial, muy dura, por esa gran concentración de las personas que tienen mayor dependencia. Así que es normal que haya bajas, porque es un trabajo muy duro y hay mucho personal que lleva muchos años en la red y los cuerpos se van resintiendo, lógicamente. Así que

no es que estén mal acostumbradas, señor Miranda, no hay absentismo irresponsable, lo que hay es un trabajo muy duro en unas condiciones que no son las adecuadas, y es por su mala gestión.

Con las residencias de menores ha jugado usted, y no sabemos..., bueno, yo sí creo que es porque había que negociar con sus socios en plenos presupuestos y había que cerrar la Casa de Campo como fuera, y de ahí ese juego de las sillas que está haciendo con los centros de menores, que todavía no sabemos cómo va a acabar. Nos gustaría que nos explicara dónde van a ubicar a todos esos niños que están moviendo, con gran angustia para esos niños y para las trabajadoras. No han contado con los sindicatos, no han contado con las trabajadoras y los trabajadores, que se han manifestado constantemente en la puerta de la consejería para pedirles que pararan esta barbaridad. Todo con tal de contentar a sus socios de gobierno, como si los niños fueran moneda de cambio. No hay informes de la Dirección General de Infancia, que es la garante del bienestar de los niños, y nos lo han reconocido ustedes por escrito. Se llevan a los niños mayores al medio de la nada, dificultando las visitas de sus familias, dejando distritos enteros sin centros, y a los pequeñitos, al centro de la ciudad, donde no pintan nada, en centros donde no hay acceso directo a la calle y van a dificultar muchísimo que puedan salir a dar un paseo o que puedan disfrutar de la naturaleza, como antes en la Casa de los Niños. Es que han hecho la ecuación al revés; primero era encontrar familias para esos niños, bien fuera con sus familias biológicas, bien fuera con familias en acogida; luego era cerrar los centros concertados, y si todavía sobraban plazas, hablaríamos de cerrar los centros públicos. Pero han hecho exactamente al contrario y han cerrado precisamente el centro que era orgullo de esta comunidad, y nos lo ha reconocido muchas veces el señor San Juan.

Los centros de menores también están afectados por su pliego de subasta de la alimentación. Ha habido un clamor estas Navidades -nos ha llegado hasta de las asociaciones de familias acogedoras lo que estaba pasando-, lo ha denunciado Comisiones Obreras, que hoy nos acompaña, y UGT también, y yo misma lo he podido ver con mis propios ojos en una visita de extranjería, no los paripés que ustedes me montan habitualmente, y créame que el pescado que me enseñaron no se lo daría yo a mis hijos ni usted a los suyos, señor Miranda.

Voy acabando. Centros de mayores. Saliendo de la pandemia, cuando nuestros mayores estaban especialmente afectados por la soledad no deseada y con un problema de envejecimiento cada vez mayor, se cargan ustedes los centros de mayores en su presupuesto, bajan a la mitad todas las previsiones, especialmente las de ocio y tiempo libre; básicamente, el mayor que quiera ocio y disfrutar un poco la última etapa de su vida, que se lo pague de su bolsillo. Y han bajado a un tercio cosas tan básicas para la dignidad de la persona como el servicio de comedor, de peluquería o de podología; a un tercio, señor Miranda.

Los comedores sociales se le han desplomado en el número de usuarios, y no es por la pandemia, porque la pandemia, afortunadamente, la hemos dejado atrás. ¿Qué pasa con los comedores sociales? Porque ya son pocas plazas y sin embargo se les ha caído el número de usuarios.

La Sra. **PRESIDENTA** Vaya terminando, por favor.

La Sra. **MORALES PORRO**: Sí. Vuelvo con los centros de mayores. Algo les pasa a sus centros de mayores, no responden a las necesidades de las personas mayores y las instalaciones son muy viejas, cuando los centros municipales han recuperado toda la actividad previa a la pandemia y los suyos, repito, a un tercio. Entonces, señor Miranda, ponga a las personas mayores y a los niños en el centro de sus políticas y déjese de hacer deterioros extraños que lo único que pretenden es que al final lo poquito público que tengamos desaparezca, porque está en juego algo tan importante como los servicios públicos, que es el patrimonio de la mayoría de esta ciudadanía que no tenemos nada más. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señora Morales. En representación del Grupo Parlamentario Más Madrid tiene la palabra el señor Delgado.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: Gracias. Para Más Madrid, la existencia de un fuerte dispositivo de protección social pública es casi sinónimo de una sociedad sana, lo hemos defendido en todas las intervenciones que venimos haciendo. Para nosotros es algo esencial que, por ejemplo, los cuidados de las personas mayores no dependan de que a una persona le haya ido extremadamente bien en la vida o no, sino que dependen de otra cosa; dependen de que hay una comunidad que garantiza el cuidado de los unos y los otros. Eso es lo que nos identifica como una comunidad; si no, seríamos un montón de gente junta que se cruza todos los días, ¿verdad? Pero no somos eso, somos gente que comparte una historia, que comparte un futuro, que comparte un proyecto, y ahí es necesario incluir los cuidados de todos. Ahí es donde insertábamos nosotros el sistema de protección para las personas mayores también. Obviamente, su modelo es distinto, su modelo es otro, porque ustedes han dejado el 95,5 por ciento de la gestión de los cuidados de las personas mayores en manos privadas, y no en cualquier mano privada, porque abundan fondos buitres, fondos de inversión que tienen un objetivo muy claro, que es básicamente gente que tiene mucho dinero y lo mete en un sitio para que le dé la mayor rentabilidad posible en el menor tiempo posible. Bueno, pues esos son los que están gestionando buena parte del parque residencial de la Comunidad de Madrid. El otro 0,25 por ciento, que son esas veinticinco residencias de propiedad y gestión netamente pública, son las que están bajo su gestión, señor Miranda, pero, claro, que sea un dispositivo público es condición necesaria, pero no suficiente, porque además hace falta que haya una voluntad de demostrar que esa gestión pública puede garantizar esos cuidados. Ustedes se están dedicando exactamente a lo contrario, a desmontar el sistema de protección pública, a desprestigiarlo y a generar las condiciones que justifiquen después la privatización de lo poco que queda.

Es evidente que su proyecto ese ese, toda vez que en treinta años no han construido ni una sola residencia pública, no apuestan por lo público; es evidente que su sistema es ese, toda vez que no han sacado ni una sola plaza nueva pública; es evidente que su sistema es ese, toda vez que están dejando que se deterioren las pocas residencias públicas que existen y que haya quejas recurrentes de familiares y de trabajadores, etcétera; es evidente, toda vez que ustedes no fomentan la participación de los familiares en consejos de usuarios y residentes, que ya le digo que el defensor del Pueblo les instó a constituirlos hace más de once años. Usted dice: es que los convocamos y no viene nadie. Es que a lo mejor no basta con poner un papel en el tablón de anuncios de una residencia, igual hay que

esforzarse un poco más. Tienen ustedes una propuesta de participación de familiares de la Plataforma por la Dignidad de las Personas Mayores a la que no han dado respuesta; se la han enviado dos veces, la última en enero de 2020, fíjense, y ni siquiera se han molestado en contestar.

A ustedes no les interesa lo público. Y lo que hace falta dilucidar aquí es quién miente, porque está muy claro que hay dos versiones, ¿verdad? O están mintiendo los trabajadores, que se dirigen a ustedes por carta de forma recurrente para decir que sus condiciones laborales están vulneradas, que no dan abasto y que hay poco personal, o mienten los familiares, que se esfuerzan -ya ven ustedes- en sacar fotografías y en documentar la escasa calidad de la comida y las escasas raciones -esta es la merienda de ayer para más de 150 usuarios en la primera planta-. O sea, o mienten los familiares, que se están dedicando a ir por los platos de las televisiones, por los plenos de los ayuntamientos, en pueblos distintos; mienten los trabajadores, mienten los sindicatos, mienten los propios usuarios, que han salido también en programas de televisión diciendo que les han amenazado con mandarles a residencias privadas y seguían protestando. Puede que mientan todos ellos; la portavoz del Partido Popular asentía con la cabeza cuando yo decía que alguien miente. A lo mejor están mintiendo todos estos, mienten los trabajadores, mienten los familiares, mienten los usuarios; es una posibilidad. La otra posibilidad es que esté mintiendo su Gobierno; su Gobierno se enfrentó a una trabajadora en la gran residencia de Madrid diciendo que la trabajadora mentía y la despidieron, y han tenido que admitirla después porque un juzgado ha dicho que llevaba razón. Así que, en el caso de que esté mintiendo su Gobierno, habría que dar crédito a las innumerables quejas que se están produciendo en materia de recursos humanos, de recursos materiales, de problemas de climatización en las residencias, problemas de alimentación y problemas de todo tipo.

Nosotros nunca hemos entendido que la gestión residencial quede en manos privadas por la sencilla razón de que es un negocio multimillonario, que esos beneficios podrían acabar en las arcas de la Comunidad de Madrid y podríamos mejorar las condiciones de los trabajadores, mejorar la asistencia a los usuarios y usuarias; en vez de ganar 1.500 millones, se ganan 1.000, pero esos 1.000 quedan en manos de la Comunidad de Madrid, que los podemos destinar a políticas de todo tipo en nuestra comunidad. ¿Dónde está el problema? ¿Por qué tenemos que externalizar el cuidado de los mayores? Nunca lo hemos entendido. Pero le voy a decir una cosa: si usted no cree en lo público, si están aquí exclusivamente para deteriorarlo, entonces, o dimiten, o lo reconocen, reconocen ustedes que aquí el problema es que hay un suculento negocio con el envejecimiento de toda la generación del baby boom, de 1957 a 1977, que los fondos buitres y empresas importantes han visto venir, han aterrizado en este negocio y están tratando a las personas mayores como un negocio, y ustedes son los encargados de generar las condiciones para que ellos puedan hacer negocio con el cuidado de toda esa generación. Entonces, lo dicen y defienden esa posición política abiertamente y con franqueza, y la discutimos; la suya la podemos discutir. Ahora lo que no es de recibo es que ustedes vengan aquí a decirnos que en las residencias se come bien, que no hay ningún problema de trabajo, que están mintiendo los trabajadores, que mienten los familiares, que miente la oposición, que mienten los sindicatos, que mienten los medios de comunicación. Eso es, sencillamente, tomarnos el pelo, y no se lo vamos a consentir.



Aquí ha habido una pandemia y han muerto más de 8.000 personas en residencias de mayores, y uno esperaba que después de todo esto hubiera la vergüenza, al menos, la dignidad, de tratar como se merecen a las personas mayores de esta comunidad y con lo que nos estamos encontrando es exactamente con lo contrario, con que después de la tragedia que hemos vivido en las residencias, tienen que estar los familiares y los usuarios movilizándose, que no es lo que les apetece hacer, para poder comer decentemente.

Ustedes están aquí amenazando nuestro estilo de vida, convirtiendo a Madrid... (*Rumores.*) Sí, señora Blanco, están ustedes convirtiendo a Madrid ya... (*Protestas.*) ¿Me deja terminar?

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora Blanco, por favor, guarde silencio.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: Gracias, señora presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Y usted no hable con los portavoces.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: Nuestro estilo de vida se basaba básicamente en que teníamos un Estado de derecho, con garantías, y ustedes lo están desmontando y se lo están entregando a cuatro o a diez empresas importantes, a diez empresas que todo el mundo sabe cuáles son, a fondos buitre para que hagan negocio con nuestros derechos, y eso, efectivamente, se llama amenazar nuestro estilo de vida y convertir a Madrid en un inmenso Monopoly donde el que tiene se salva y el que no tiene se tiene que fastidiar y aguantarse comiendo pescado que, desde luego, ustedes no se comerían.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Delgado. Tiene la palabra en representación del Grupo Parlamentario Popular la señora Rivero.

La Sra. **RIVERO FLOR**: Muchas gracias, señora presidenta. Buenos días. Muchas gracias, señor director gerente de la Agencia Madrileña de Atención Social. Queremos dar la bienvenida a los representantes sindicales que hoy nos acompañan; muchas gracias por asistir también. Señor Miranda, el Grupo parlamentario Popular le queremos agradecer los datos que nos ha aportado.

Dice la señora García Villa que usted ha venido a leer algo así como la página web de la agencia madrileña, pero, curiosamente, ha omitido que el vicepresidente y líder de su partido, un tal Pablo Iglesias, se fue del Gobierno sin visitar ni una sola residencia, ni una sola, que ya le vale. El criterio en materia de residencias de los políticos de la izquierda, a nuestro entender, es nulo, porque se ve que es pura palabrería. ¡Menudo mitin nos ha soltado el señor Delgado! En la Consejería de Política Social lo tienen muy claro, lo ha dicho el señor Miranda. Decía el señor Delgado que, obviamente, nuestro modelo es distinto. Pues claro que es distinto, es sustancialmente distinto, es la diferencia entre un modelo de residencia centrado en la persona, frente a un modelo centrado en los servicios, es un modelo donde se fomentan las capacidades y habilidades y es un modelo en el que se apoya y no solo se trata de atender asistencialmente, por eso las residencias madrileñas son un ejemplo, claro que sí, son un ejemplo. Se da la circunstancia de que, además, son un ejemplo de participación a la persona en la decisión de cuestiones que les afecta, donde la familia se convierte en el colaborador del proceso de

intervención y donde se intenta recuperar ese vínculo familiar que a veces en las residencias está un poco distante o se ha deteriorado. Ese es el modelo de participación centrado en la persona, y estas han sido algunas de las claves del cambio de modelo de la Comunidad de Madrid que aportó el documento -no se nos olvide, señora García Villa- de bases aprobado por el consejo territorial en julio de 2021. Señora Morales, ¿lo recuerda? Por eso las residencias madrileñas son un ejemplo, claro que sí. Y a juicio del consejo territorial, así lo valoraron. Por lo tanto, es pura palabrería lo que hoy hemos oído aquí en esta comisión.

En España, más de 6 de cada 10 plazas residenciales de mayores son de financiación pública, exactamente el 62,7 por ciento de las plazas; ello incluye también las plazas en centros públicos, plazas concertadas en centros privados y plazas que se financian con la prestación vinculada al servicio. Las comunidades con menos plazas de financiación pública son Canarias y la Comunidad Valenciana -no sé por quién está gobernada, ¿verdad?-, que no alcanzan el 1,5 por ciento. No parece que sea un dato para sentirse orgullosos, ¿verdad, señores de la izquierda?; a mí, desde luego, no me lo parece. El Ministerio de Derechos Sociales anunció el acuerdo con el INE para incluir los centros residenciales en el Plan Estadístico Nacional en 2022. Yo creo que era una buena noticia, porque permitiría conocer con todo rigor y en el mismo año los datos de los cuidados residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad o en situación de dependencia. De ese anuncio, les voy a decir, señores de la izquierda, y de ese compromiso, no hay nada de nada a día de hoy. O sea, que lecciones, cero.

Dice el señor Delgado que el señor Miranda solo habla en verbos de futuro. Hombre, yo creo que no es verdad, porque en el último trimestre de 2022 la Comunidad de Madrid creó un comité de ética asistencial para sus residencias y para los centros de día para personas mayores de la Agencia Madrileña de Atención Social, un órgano, además, encargado de analizar y asesorar sobre las cuestiones, los problemas y los conflictos de carácter ético que pueden producirse en la práctica asistencial, con un objetivo principal, que es mejorar la calidad de la asistencia. Son nueve profesionales de los ámbitos de la medicina, la enfermería, el trabajo social, el derecho, que suponen claramente una apuesta por la humanización de la asistencia sociosanitaria, que garantiza la dignidad de las personas y protege los derechos de los usuarios, de sus familiares y de los profesionales que lo cuidan. Aquí no se incluyen ni conserjes ni jardineros, señora Morales, son profesionales especializados. Y hace pocos días, además, la presidenta de la comunidad ya informó del lanzamiento de un canal de atención a los familiares, abriendo la puerta de las residencias públicas para darle una total transparencia, y para que hagan propuestas sobre la prestación del servicio, desde implementar mejoras en las instalaciones, que algunas las requieren, obviamente, o cambios en los programas de animación, dando voz a la familia, dando voz a las familias en los consejos de residentes, los órganos que analizan el día a día de las residencias y además, entre otros cometidos, que participen en la elaboración de las normas de convivencia. Estos son los consejos de usuarios y de familiares.

Y a partir de marzo se pondrá en marcha ese canal abierto del que hablaba para atender y agilizar todas las cuestiones que les surjan a los familiares de las personas mayores que viven en las veinticinco residencias públicas. Lo que se pretende, además, es ofrecer una asistencia integral en cuanto al servicio de atención y apoyo a las familias, con una experiencia piloto en una decena de los

centros públicos, como anunciaba el señor Miranda, con la previsión de extenderse después al resto cuando se les den sus prestaciones. Estas medidas supondrán la apertura de una oficina en cada una de las residencias gestionadas por la agencia madrileña y también en los dieciocho centros de gestión indirecta propiedad de la comunidad, y estarán atendidos por el personal dependiente de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, que reportará, además, directamente a la consejería, no a los grupos políticos, sino a la consejería, y se encargarán de mantener un contacto directo con los familiares de los usuarios, porque los profesionales van a canalizar los temas que planteen en relación con la atención que reciben sus mayores, porque no puede ser de otra manera, y harán un verdadero seguimiento informándoles de los avances que se vayan produciendo. Lo que se pretende con esto es que lleguen de inmediato al personal de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para permitir, además, conocer de primera mano las incidencias y preparar la respuesta de forma inmediata, ofreciendo soluciones acordes a las necesidades planteadas por sus familiares. La Comunidad de Madrid, además, va a impulsar la participación de los familiares en los consejos de residentes, como apuntaba el señor gerente, que son órganos de consulta de los centros que analizan el día a día de estos recursos. También se va a introducir una modificación en la composición de estos órganos, formados por el equipo directivo y una representación de los usuarios de los centros públicos.

¿Cómo está siendo la respuesta de la agencia madrileña frente a las familias? Pues ya nos lo decía el director gerente. Porcentaje de quejas y sugerencias a las que se da respuesta por parte de la agencia madrileña, cien por cien; porcentaje de centros gestionados por la AMAS a cuyos usuarios o familias se les realiza una encuesta de satisfacción con los servicios una vez al año, el cien por cien; porcentaje de centros gestionados por la agencia madrileña que disponen de un informe anual de auditoría interna de calidad de acuerdo al sistema de gestión de calidad, un cien por cien; porcentaje de los centros de la agencia madrileña que tienen implantado el sistema de gestión, análisis de peligros y puntos de control crítico, un cien por cien; porcentaje de áreas de servicio en las que se proponen al menos dos acciones formativas especializadas, un cien por cien.

Y me gustaría también, brevemente, hacer una valoración de las familias, claro que sí, que es muy importante.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señora Rivero, brevemente.

La Sra. **RIVERO FLOR**: Sí. Gracias, señora presidenta, unos segundos. La Comunidad de Madrid ha obtenido en 2022 -o sea, no estamos hablando de hace diez años, sino del año pasado- una calificación de 8,03 en el cuidado que presta a los mayores en sus veinticinco residencias públicas gestionadas por la Agencia Madrileña de Atención Social. Por lo tanto, en fin, da la sensación de que ahora se hace peor que antes, decía la señora Morales, que los usuarios ahora se quejan y antes no. No. Antes se hacían más excursiones, más visitas, se tenía más contacto con el medio ambiente y ahora no. Antes se hacían por parte de los grupos de la izquierda las mismas quejas, exactamente las mismas quejas que ustedes nos vienen a hacer ahora. Nada más. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Rivero. Pasamos ahora al turno del señor gerente para que pueda contestar a los grupos parlamentarios. Señor Miranda, tiene la palabra por un tiempo de siete minutos.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): Muchas gracias. Respondo a algunas de afirmaciones de los grupos. Podemos haber hecho una intervención absolutamente demagógica, hablando de fondos buitres. No sé de dónde viene lo de los fondos buitres en cuanto a la gestión que está haciendo la agencia madrileña, no lo puedo entender. La comparecencia, señora García Villa, la preparo yo personalmente, cojo los datos y la escribo, lo escribo yo todo, aquí no hay nada de web y nadie me ha escrito esto, lo que pasa es que es tantísimo que todo en la cabeza no lo puedo tener; lo tengo casi todo, pero no todo. Y sí conozco las residencias, claro que las conozco; creo que las conozco bastante bien, no a la perfección, pero bastante bien.

Las ratios sociosanitarias. Siguen hablando de que hacemos los números mal. He desglosado varias veces las ratios totales y las ratios sociosanitarias de atención directa: 0,56 en atención directa sociosanitaria; 0,44 en TCAE, con una presencia de 9 o 10 residentes para un TCAE. No los va a encontrar mejores; busque en otras comunidades autónomas.

No hay ningún tipo de ahorro en presupuesto, no está bajando el presupuesto en las residencias de mayores. El gasto por residente en las residencias públicas es de unos 110 euros al día por residente, es íntegro a gestión. En la Francisco de Vitoria, cuando hablan de los 30 TCAE, la presencia habitual suele ser de entre 50 y 53 TCAE por turno. Como ya he dicho, aproximadamente entre 9 o 10 residentes por TCAE.

En cuanto a la alimentación, medio plátano, hambre, desnutrición... Hemos oído cantidad de mentiras durante todos estos meses, fotos manipuladas de alimentos en mal estado, que no se han consumido; alguien les ha hecho la foto, pero el jefe de cocina inmediatamente los ha devuelto. Es decir, ha habido cantidad de manipulaciones en estos tiempos. No se ha bajado el precio en absoluto, se ha subido, se elevó el precio, se actualizó el de 2021. No se pasa hambre, no hay desnutrición.

En cuanto a las residencias para niños de 0 a 3 años -ahora hablaré más sobre ellas, porque la señora Morales las ha mencionado también-, sencillamente, no hay demandas, no hay niños y, afortunadamente, cada vez va a haber menos; va a haber menos porque el plan de choque de la Comunidad de Madrid, de la Dirección General de Infancia, está dando resultados, y va a dar muchos más todavía.

Consejo de residentes, ha preguntado por ello también Más Madrid. Los consejos de residentes existen de toda la vida en las residencias públicas madrileñas, de toda la vida, y la normativa establecía que solamente podían participar los residentes, no los familiares, pero precisamente ahora, a propuesta de la propia agencia y de la consejería, se va a dar cabida a los familiares mediante la modificación del ROF -reglamento organizativo de funcionamiento- de las residencias de la AMAS. Hablaba usted el otro día de los residentes en el hall de la Francisco de Vitoria, que no hablé con ellos. Después de la que montaron en la Francisco de Vitoria tanto el alcalde como ustedes en una visita absolutamente dantesca,

hablé un montón de rato con los residentes en el hall, y no les reduje ni un minuto para que pudieran hablar con ustedes y conmigo; les escuché a todos, es más, unos días antes les había escuchado, y les vamos a seguir escuchando. Les vamos a escuchar y vamos a atender muchas de sus reclamaciones, porque hay muchas que son sensatas y coherentes, y ustedes no van a poder decir que no escuchamos a los familiares.

Habla de plazas vacantes y me pregunta por qué hay tantas plazas vacantes. Es muy sencillo. En la Agencia Madrileña de Atención Social hay aproximadamente 500 o 600 plazas vacantes siempre, históricamente. ¿Por qué? Se llama residencias de más de cincuenta años; residencias de setenta años, cincuenta... La Francisco de Vitoria hace este año cincuenta años. ¿Están bien mantenidas? Sí, están bien mantenidas, con una inversión muy potente todos los años, pero, obviamente, gracias a ese mantenimiento y obras constantes, la Francisco de Vitoria, durante un tiempo, ha tenido obras, la de Arganda tiene obras, la de González Bueno tiene obras. Son obras. Son residencias viejas, muy viejas, heredadas del Inerser, por cierto.

Siempre han llegado quejas, no son nuevas las quejas por alimentación, pero son bastante pocas en general. Las quejas en la AMAS, respondiendo al representante de Más Madrid, en 2022, han sido unas 800 quejas; respecto de 17.000 usuarios, 800 quejas. En residencias de mayores, concretamente son 619 quejas sobre 5.500 residentes, y de alimentación, tan sólo 106 quejas, sobre 9.600 comensales; creo que es un número de quejas razonable, que por supuesto se atienden y se intenta dar una respuesta siempre, nunca caen en saco roto.

Señora Morales, la calidad no está en el 30 por ciento o en el 70 por ciento, la calidad está en el pliego de prescripciones técnicas, que especifica perfectamente unos catálogos de calidades, unos menús, las ingestas diarias, todo a la perfección, con total precisión. Ahí está la calidad, y está en el PPT. El precio es superior al anterior y se compra centralizado, con lo cual no me puede usted decir que el precio es comparable al de la cafetería o al de... No. Aquí se compra centralizado, 18 millones de euros -no sé qué diputado lo ha dicho-, y con 18 millones de euros se consigue una economía de escala en precios muy alta, mucho mejor de la que había antes, en la que cada cocinero, cada cocina, compraba descentralizadamente a los proveedores de la Junta Central de Compras. Evidentemente, ahora, se consigue un rendimiento, con el mismo o superior precio, muchísimo mayor.

Es falso que no haya agua potable en la Francisco de Vitoria, completamente falso; el agua de la Francisco de Vitoria es potable y lo ha sido siempre, tenemos análisis. No se prohíbe el consumo, icómo se va a prohibir el consumo de agua cuando todos los grifos de las habitaciones están aptos para que cualquier residente pueda beber! Sencillamente, el agua en la Francisco de Vitoria llega a las acometidas con una necesidad de suplementación de la cloración por el problema de la legionela que, efectivamente, la residencia ha tenido, en lo que se han invertido más de 600.000 euros en los últimos años. Y los expertos en la materia no nos aconsejan montar una red de agua nueva, sino simplemente seguir trabajando en el clorador, en una serie de acciones para mejorar el sabor del agua. Entonces, el agua ni no es potable ni se prohíbe. Es verdad que en algunos momentos y en algunas áreas de la

residencia tiene un nivel de cloración alto que vamos a intentar bajar para que el sabor sea mejor; en ello estamos.

Las ratios. En las residencias madrileñas, 0,44 TCAE. Repito: busque, por favor, en cualquier otra residencia dónde existen estas ratios. La vida son números, sí. Siempre me dicen que solo hablo de números, de matemáticas. Es que los números y las matemáticas son lo fundamental para explicar todo lo demás.

Es falso que haya dos fisios, hay cuatro; cuatro fisios, no dos. ¿Por qué se piden necesidades del servicio? Muy sencillo, porque, aunque la plantilla esté correctamente dimensionada, de un día para otro se producen bajas de última hora que es imposible cubrir, y cuando el personal baja de un determinado número de efectivos, se piden circunstancias del servicio, algo perfectamente previsto por la legislación laboral, con lo cual se devuelve el día que uno ha trabajado por otro que no tienen que trabajar.

¿Por qué las visitas? Usted habla de las residencias madrileñas, de las públicas, del desastre de las residencias públicas madrileñas, pero es curioso, porque se refiere a de unos meses para acá. Yo he hecho con usted cinco o seis visitas y en todas ellas nos ha dicho que qué maravilla las residencias públicas madrileñas. Pero ¡amigo!, desde la del otro día, la Francisco de Vitoria, parece que ahora las residencias madrileñas públicas no son tan buenas; es más, a lo mejor son hasta peores que otras, de otras comunidades autónomas, etcétera, de un tiempo a esta parte. Usted y yo hemos hablado en residencias públicas y ¡qué maravilla todo!

Centros de menores. El otro día, usted estuvo en El Valle, un centro maravilloso, le encantó; un centro que en la reestructuración de centros de menores, en el que sobran plazas y no baja la atención en absoluto, se ha decidido reorganizar la red, pasando de tres centros a dos centros, y hemos mantenido los dos mejores, Rosa, en paseo de La Habana, y El Valle, con una dotación de dos médicos, siete enfermeros y dos TCAE para poder asumir a todos los niños con necesidades médicas especiales.

Por último, respecto a Más Madrid, no se desmontan las residencias públicas en absoluto, todos los años se incrementa el presupuesto; un presupuesto, por cierto, que este año 2023 hubiera tenido un aumento muy considerable y que ustedes no han votado. Las quejas de la AMAS, como he dicho, son 800 respecto de 17.000 usuarios; yo creo que, como he dicho antes, es un número razonable. Siempre va a haber quejas, como es lógico.

¿Cuánto tiempo tengo, señora presidenta?

La Sra. **PRESIDENTA**: Bueno, ya lo ha sobrepasado.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): Vale. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Miranda. Pasamos al segundo turno de los grupos, de menor a mayor, por un tiempo máximo de tres minutos. Comenzamos con la señora García, de Unidas Podemos.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: Muchas gracias, presidenta. La verdad es que los políticos del Gobierno de la Comunidad de Madrid son superindependientes, ¿eh?, se visten solos, se peinan solos, se preparan sus propias intervenciones. No sé, yo también me las preparo, no sabía que a lo mejor... (El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**: *Yo sí, desde luego.*) Pero lo ve como un mérito, ¿quién quiere que se la prepare? (El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**: *Es mi trabajo.*)

La Sra. **PRESIDENTA**: Céntrese, señora García.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: No sé quién les ha dado la nota del 8,03, señora portavoz del PP; me hace gracia: nos han dado una nota... ¿Quién, el director de Evaluación, alguien de la Consejería de Política Social? ¿Quién le ha dado la nota exactamente? Me hace gracia que se la hayan puesto ustedes, además, un 8,03; me parece como de mal alumno de colegio que dice: no, pero he sacado buena nota y tal.

Lo de Vox me parece asombroso, que diga: mire, se puede comer muy bien con 5 euros y se puede comer muy mal con 20. Pues yo, la verdad, no lo entiendo. Yo creo que las residencias públicas, también las privadas, tienen que invertir más dinero en comida para que sea de más calidad. Y no me creo nada lo que dice el gerente de la AMAS, que haya trabajadoras que ven productos en mal estado y les hagan una foto, que luego esa comida no se la vaya a comer nadie porque luego viene un jefe de cocina... ¿Por qué se cree que las trabajadoras hacen eso?, ¿porque quieren acabar con el Gobierno de la Comunidad de Madrid?, ¿porque les tienen manía? ¿Por qué cree que las trabajadoras hacen fotos a la comida? ¿Es como los 32 médicos estos que están mal con Ayuso, todas las trabajadoras de las residencias están enfadadas? Aquí tiene a las trabajadoras de la residencia Francisco de Vitoria, que, mientras usted habla, niegan con la cabeza, porque todo lo que dice sobre esa residencia es absolutamente falso.

Luego ya, los datos, para que vean que mienten con las ratios y con todo. Ha llegado a decir la señora Rivero en su intervención que en la Comunidad de Madrid el 62 por ciento es público y ha metido ahí a las concertadas y a las privadas, por las que te dan un cheque servicio y, entonces, ya es un servicio público. ¡Que es mentira!, que en la Comunidad de Madrid solamente hay 25 residencias públicas, solamente, y luego hay otras dieciocho que son de la Comunidad de Madrid pero que las gestionan empresas, y que esas dieciocho ya deberían ser públicas. Yo no sé de dónde se sacan entonces ese 62 por ciento. Tanto es así, que esto que quieren hacer como proyecto piloto -todo lo que hace la Comunidad de Madrid es un proyecto piloto eterno- solamente es para esas veinticinco residencias, no para un 62 por ciento de las residencias. Eso quiere decir que lo que no es público se escapa del control de la Comunidad de Madrid, como, lamentablemente, también vimos en la pandemia, que no eran capaces de dar datos ni de hablar con los directores de las residencias.

Creo que lo que estamos hablando es muy serio y que ustedes ya no tienen ninguna credibilidad para hablar de personas mayores ni de residencias en la Comunidad de Madrid. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora García. Pasamos al Grupo Parlamentario Vox; señor Arias, tiene la palabra por tiempo de tres minutos.

El Sr. **ARIAS MORENO**: Gracias. Bueno, voy a tratar, en estos tres minutos, de hablar un poco de los centros de menores. Los centros de menores también tienen un problema estructural. Lógicamente, el sistema de protección tiene dos patas: el acogimiento familiar y el acogimiento residencial. El acogimiento residencial no está absorbiendo con la agilidad y con la rapidez necesarias y aceptables y, por lo tanto, está ahora mismo colapsado y un problema coyuntural que ya hubo en su momento se está convirtiendo en estructural. Sé que lo que voy a decir ahora es políticamente incorrecto y no se va a entender, pero es así, y es que ha habido un exceso de inmigración ilegal, los MENA han entrado en unas cantidades que el propio sistema no ha podido o no ha sabido absorber y también el incremento de nuestros jóvenes que han entrado directamente en el acogimiento residencial. ¿Por qué? Pues porque creo que las políticas han fracasado porque realmente no han puesto a la familia en el centro de los servicios sociales. Yo siempre digo que la mejor ONG es una familia.

Señora Rivero, ha dicho que efectivamente la Comunidad de Madrid ha puesto a la persona en el eje, pero es que la persona en el eje se ha quedado anticuado, tenemos que pasar al cuidado; es así, al cuidado de la persona, pero no la persona en el eje, sino el cuidado, y el cuidado exige unos procedimientos, unos protocolos y un personal lo suficiente y altamente cualificado para que en ese cuidado haga los planes individuales de cada persona que entra en la Administración pública, para evitar la institucionalización.

Para mí, las estadísticas son las matemáticas mentirosas, lo he dicho muchas veces, porque, claro, nos podemos creer el CIS de Tezanos... ¿Qué CIS nos creemos? ¿Qué estadísticas nos creemos? Es decir, lógicamente, tenemos que hacer estadísticas, pero a mí no me gustan, prefiero la realidad y contar los hechos como son.

Señor Miranda, se han heredado del Inerser muchos edificios. La residencia Francisco de Vitoria tiene cincuenta años; 1973. Ahí lo dejo, ¡1973! Es un fracaso de la Administración que estemos alquilando los edificios más caros de Madrid para las consejerías, para las direcciones generales, y tengamos edificios de 1973 para el cuidado de las personas que lo necesitan. Se lo diré más alto, pero más claro no se lo voy a poder decir.

Cubrir las IT. Pues si no podemos cubrir las IT en una RPT, en una residencia o en un centro de menores, está mal y, por tanto, está mal gestionado, porque las IT se tienen que absorber con el personal si está bien calculado. Otra cosa -y por aquí voy, son los deberes que se tienen que llevar los sindicatos-. No es de recibo, ¡no es de recibo!, que cuando el absentismo está en un 2 por ciento, en la Administración pública esté por encima del 15, eso no es de recibo. Y si no lo entienden, se lo haremos entender el Grupo Vox, y eso se llama gestión. Muchísimas gracias.



La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Arias. Es el turno de la portavoz del Grupo Parlamentario Socialista; señora Morales, tiene usted tres minutos.

La Sra. **MORALES PORRO**: Gracias, señora presidenta. Pues sigue usted enrocado, señor Miranda, es una pena, pero si no nos quiere escuchar a la oposición, escuche a las trabajadoras -hoy aquí tiene un grupo-, escuche a los sindicatos -aquí los tiene usted también-, escuché a las usuarias y usuarios, porque no se quejan por gusto; yo tampoco. Parar mí, esto no es cuanto peor mejor, créame, yo quisiera no tener que llamarle a comparecer aquí porque estuviera verdaderamente satisfecha con cómo están gestionando los pocos centros públicos que tiene esta comunidad, que ojalá hubiera muchos más y ustedes hicieran una verdadera apuesta por lo público.

Tiene usted un problema con el traslado de las incidencias, de las quejas, porque la gente no se dirige a los partidos políticos porque se levanta una mañana y dice: voy a ver si contacto con la diputada del PSOE o con el diputado de Más Madrid. No. Tiene usted un problema de participación y con el traslado de las quejas, y tiene que revisar todo el sistema, y el director de Evaluación, que luego comparecerá; tienen que revisar todo el sistema, porque no es normal que la gente esté firmando cartas, las familias, 300 familias, de una residencia con 480 usuarios y, luego, usted me venga con unas raquílicas quejas que tiene sobre todo el sistema. Algo está fallando, y tienen que revisarlo si es que verdaderamente les interesa saber lo que está ocurriendo Y si quieren seguir mirando para otro lado mientras las familias están en la televisión, vienen aquí de público, donde pueden, a alzar su voz y ser escuchados, pues seguirán ustedes mirando hacia otro lado en lugar de afrontar los problemas que tienen.

Si su pliego de alimentación fuera tan perfecto, señor Miranda, no habrían tenido los graves problemas que han tenido con el lote 4, que hasta usted mismo me reconoció que en un momento dado se plantearon rescindirlo; si fuera tan perfecto, no habrían tenido estos problemas. Y sí que es cierto que es el mismo precio de partida -y está en la documentación oficial suya, que me he molestado en buscarla- de hace años, pero sobre ese precio de partida le han propuesto la bajada del 70 por ciento al que más disminuyera el precio y, además, la empresa -algo que no ocurría antes- tiene que sacar su ganancia, pagar a sus trabajadores y el transporte. O sea, que sí que hemos ido a peor, señor Miranda. Y también se lo están diciendo de los centros de menores, que los directores de los centros de menores tampoco se quejan por gusto; son sus propios directores de los centros de menores, el personal, los sindicatos y los propios trabajadores, a los que hay que agradecerles la labor que están haciendo, señor Miranda. De verdad que no es por gusto criticar, es que necesitamos que escuche y que mejore lo que está pasando, que lo he visto con mis propios ojos, señor Miranda, de verdad, pero tengo que ir cuando no me montan el paripé. Es que es difícil con las visitas que ustedes me montan, que sabemos que no se come ese día lo que realmente comen habitualmente los mayores.

Tiene usted excusas para todo con lo de las plazas libres. Antes era la reserva pandémica o que las residencias son viejas y necesitan muchas obras, pero el caso es que en las concertadas solo hay un 2 por ciento de reserva de plazas libres y en las suyas hay un 10 por ciento. A mí me parece que es porque la diferencia de precio es muy grande -ojalá en todas pagaran a 110 euros la plaza- y

les interesa mucho más aguantar las plazas públicas mientras van llenando las concertadas. Además, a las suyas van los grandes dependientes, están soportando mucha más presión del sistema que las concertadas. Y están deteriorando el sistema. Yo no he dicho ¡jamás! que el sistema público sea nefasto, jamás lo he dicho; al contrario, le he dicho que hasta ahora había funcionado bien, con sus carencias, carencias materiales y carencias humanas, pero que hemos notado un grave deterioro en los últimos años, o en los últimos meses, como usted quiera ponerlo, y que tienen que ponerle remedio. Ojalá dejaran de deteriorar lo poquito público que tenemos, y de ahí que usted haya preferido cerrar la Casa de los Niños, o quien haya sido, la consejera, antes de cerrar los concertados que tienen, que son casi más que los públicos.

Y, señora Rivero, aquí hilo con usted, somos los campeones de las plazas privadas; no me haga usted juego de trileros, que la Asociación de Directores y Gerentes les ha dicho que somos la comunidad con más plazas privadas de mayores respecto a las públicas de toda España, los que más plazas privadas tienen. Y ahí tenemos el ejemplo de la Casa de los Niños, cómo se ha cerrado mucho antes un centro público -y sospechas hay de cerrar alguno más no tardando demasiado- antes que cerrar toda la ristra de concertados que tienen.

Yo no he dicho que el sistema público sea nefasto, lo que le estoy diciendo es que me preocupa que lo poco público que tenemos lo están deteriorando a marchas forzadas para generar la excusa perfecta para, luego, efectivamente, privatizarlo porque no funciona, y no funciona porque ustedes lo están dejando caer. Así que déjense de excusas, más inversión, porque en estos presupuestos de 2023 prácticamente todo se lo llevaban los conciertos, en detrimento de lo público, que hasta menos plazas públicas en residencias de mayores teníamos, y mira que solo tenemos 25 residencias de 500, y más apostar por un sistema público de calidad, porque con el cuidado de los niños y de los mayores no cabe hacer caja. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Morales. Tiene la palabra el señor Delgado por tiempo de tres minutos.

El Sr. **DELGADO ORGAZ**: Muchas gracias. Señor Miranda, ¿a quién le va bien con el Gobierno de la señora Ayuso en materia de residencias? ¿Quién lo celebra y quién protesta? Pues las empresas están celebrando que les va muy bien y que han tenido muchos beneficios y las protestas, recurrentemente, vienen siempre del mismo lado, de los trabajadores, de los usuarios de las residencias y de sus familias. ¿A que no pasa al revés? ¿A que no pasa que las empresas estén protestando contra su Gobierno y las familias estén celebrando su gestión? Eso no ha sucedido nunca, y eso es porque ustedes gobiernan para unos y, claro, eso hace que desatiendan a los otros. Lo que pasa es que eso no lo pueden decir, ustedes no pueden defender su posición política abiertamente porque les avergüenza. Por eso, lo que dicen es que nosotros hacemos política, como si fuera algo malo, con las residencias o con la sanidad, cuando en realidad ustedes sí están interviniendo la sanidad o las residencias en favor de unos y en contra de los otros. Lo que pasa es que, como le digo, les avergüenza, y por eso vienen aquí a decirnos que aquí no hay ningún problema, que a pesar de que tengamos a los sindicatos, a los trabajadores, a las familias movilizándose, a los usuarios saliendo en programas de televisión

denunciando que la comida es una bazofia, que falta gente, que las residencias no dan un trato adecuado a las personas mayores, aquí no pasa nada y nos lo estamos inventando los demás. Ese es el problema que estamos teniendo aquí, no es otro.

Y esto no se soluciona. Porque yo no creo que ustedes se estén equivocando y que gestionan mal porque cometen un error, yo creo que hay una intención determinada de destruir todo el sistema público, lo poquito que queda, pues queda -ya ve usted- un 5 por ciento de residencias de gestión pública. Pues ese es el que se van a cargar, porque el otro 95 por ciento ya está en manos privadas, está en manos privadas de señores y señoras que se han dado cuenta de que se va a jubilar una generación, la que va de 1957 a 1977, la del baby boom, que va a necesitar cuidados y que con esos cuidados pueden hacer negocio, y ustedes están aquí para generar las condiciones para que ellos puedan hacer negocio. Es así de sencillo. Por lo tanto, claro, es difícil que yo le convenga a usted de lo contrario, porque no se trata de una discusión seria sobre si el modelo es bueno o malo; ustedes tienen un plan para destrozarse lo poco que queda del patrimonio público madrileño. Entonces, ante eso, lo único que nos queda decir es que nos vamos a enfrentar con todo lo que tengamos a mano y que desde luego vamos a dar la batalla política para preservar los derechos de los madrileños y de las madrileñas. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Delgado. Tiene ahora la palabra la señora Rivero por tiempo máximo de tres minutos.

La Sra. **RIVERO FLOR**: Gracias, señora presidenta. Preguntaba la señora García Villa de dónde había sacado el dato que antes decía, en la primera intervención, del 62 por ciento de residencias sostenidas con fondos públicos. Pues, mire, nosotros también hacemos caso a los informes de la Asociación de Gerentes y Directores de Centros de Servicios Sociales. ¿Le vale este informe? A nosotros también nos parece que es válido. Pues ese dato está extraído precisamente de un informe de esta asociación.

¿A quién le va mejor con nuestro modelo, señor Delgado? Se lo digo yo, se lo decimos el Grupo Parlamentario Popular: pues al conjunto de los madrileños, que son los que nos votan desde hace más de veintiocho años, a este modelo, exactamente igual que al modelo de sanidad, exactamente igual que a nuestro modelo de educación, exactamente igual que a todos los servicios públicos.

La señora Morales continúa diciendo que ahora los usuarios se quejan más, pero yo lamento decirle que no es así; yo creo que siempre se ha tenido un porcentaje de quejas ante los servicios públicos, en este caso ante la atención en las residencias, lo que pasa es que sí que es verdad que ahora estamos a 110 días de las próximas elecciones y, entonces, claro, conviene hacer más ruido, conviene filtrar imágenes que no sabemos si son reales o no, conviene también comentar testimonios anónimos que a la propia consejería no le llegan, pero sí que les llega a través de los portavoces de los grupos políticos de la izquierda... Pues claro que conviene, conviene esa tensión. ¿Lo recuerdan? Lo decía el propio presidente del Gobierno.

Me gustaría decirles que por parte del propio Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 siempre se valoró la manera de hacer las inspecciones y los controles que hace la Comunidad de Madrid en materia de residencias. De hecho, en el informe de evaluación del sistema de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia yo les recuerdo que el mismo ministerio destacaba a Madrid entre las comunidades que dan a conocer con máxima transparencia los resultados de sus procesos de inspección. Entonces, si además nos pone por encima de regiones como Canarias, con un 0,2, de Valencia, con un 0,5, de Baleares, con un 0,9, o de Cataluña, con un 1,4, pues, evidentemente, podemos seguir diciendo que las residencias madrileñas son un ejemplo, claro que lo son. Nada más, muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Rivero. Para el turno final de dúplica tiene la palabra don José Manuel Miranda por un tiempo de cinco minutos, más o menos.

El Sr. **GERENTE DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL** (Miranda de las Heras): Gracias, señora presidenta. Señora García Villa, un 8,03 no es una nota mala, es un notable alto, y viene de encuestas realizadas por una empresa externa, dentro de la ISO9001, que es una costumbre que la AMAS tiene, y es la nota de las encuestas a residentes; las encuestas a familiares, aquellos que tienen el patrón cognitivo deteriorado, dan el 7,78, que es un notable medio.

Yo entiendo perfectamente las quejas de las trabajadoras de la Francisco de Vitoria que nos acompañan, pero en la Francisco de Vitoria hay muchos trabajadores, 470 trabajadores, y no todos piensan lo mismo. No obstante, acepto y entiendo las de aquellas personas que no están conformes con la gestión. Como sabéis, me he reunido con el comité de empresa y voy a volver a reunirme y la idea es intentar mejorar, todos, la situación, en Francisco de Vitoria y en cualquier residencia. Yo voy a estar siempre abierto a dialogar con los representantes de los trabajadores y con cualquier trabajador que me haga llegar una queja.

En cuanto al precio de la comida, repito: 800 euros al mes, 160 euros por usuario al mes. En una familia de cinco personas que compra no descentralizadamente y que no tiene economía de escala de la compra, son 800 euros al mes. Yo no me gasto en mi casa 800 euros al mes en comida, y le garantizo que como bien.

En cuanto a Vox, que dice que la mejor ONG es la familia, estoy completamente de acuerdo, pero mientras eso no puede ser posible, aceptemos que las residencias madrileñas infantiles hacen un magnífico trabajo, y como decían unas niñas en una función de teatro en Vallehermoso hace un par de semanas, la residencia es lo menos peor.

En cuanto a lo de que la residencia Francisco de Vitoria es de 1973, la residencia es del Inerso, concretamente esta es de la diputación. No obstante, son residencias que están mantenidas, están conservadas.

Respecto a las IT, estas no pueden plasmarse en la RPT, presupuestariamente eso no es posible, sería incrementar las IT. Y lo que tenemos es que es una RPT holgada, pero cuando hay unas

IT, como usted bien decía, del 16 por ciento, eso no hay necesidad de servicio que lo aguante. Efectivamente, estamos trabajando con la Dirección General de Función Pública para intentar mejorar el absentismo.

En cuanto al PSOE, no ahorramos con las plazas, señora Morales, el hecho de que haya 500 plazas vacantes, por lo que le digo, fundamentalmente obras, no ahorra ni un euro del presupuesto, el personal es el mismo y todo es lo mismo.

Respecto al presupuesto de 2023, había un incremento del 16 por ciento en la AMAS, que es un incremento bastante importante, la mayoría en residencias; vuelvo a repetir, presupuesto que no han votado.

Las quejas llegan en tiempo y forma a la agencia. Yo personalmente me leo todas, y cuando digo todas me refiero a todas. No sé cuáles les llegan a los partidos. Las quejas que llegan a la residencia me las leo todas. Como digo, no sé cuáles les llegan a los partidos, yo sé las que llegan a nuestro proceso de quejas.

Claro que con el lote 4 y con ese proveedor hemos tenido problemas. El contrato en sí es muy complejo, pero con ese proveedor tuvimos problemas serios, y en octubre nos planteamos rescindir el contrato y se le penalizó. De octubre ahora, el contrato ha evolucionado favorablemente y a día de hoy no hay argumento en absoluto para la rescisión.

En cuanto a Más Madrid, yo personalmente no conozco ningún plan de desmontar lo público; ustedes quizá lo conozcan. Yo trabajo en la Comunidad de Madrid y no lo conozco.

Por último, les voy a leer un párrafo que tenía aquí preparado -más o menos me lo sé, pero me van a permitir que lo lea, aunque lo he escrito yo, para que no se me olvide nada- sobre la atención sanitaria en nuestras residencias: Disponen de una atención especializada, con personal en todos los turnos y centros: 85 médicos, 450 enfermeras, 2.400 TCAE, 25 psicólogos, 75 fisios, 75 terapeutas ocupacionales, servicio de podología, atención farmacéutica propia, en coordinación con el Sermas; las instalaciones disponen de autorización sanitaria, desfibriladores semiautomáticos, carros de parada, dispositivos antiatragantamiento, punto de obtención de muestras clínicas, programas específicos de detección precoz de enfermedades, sistemas de biomedicina; aplicación informática propia bidireccionalmente comunicada con el Sermas, coordinación fluida con la geriatría de enlace y las UAR; todas las residencias tienen implantado un sistema de higiene, seguridad alimentaria y APPCC y un programa de prevención y detección de riesgos medioambientales y de gestión de residuos sanitarios y fitotóxicos. En las residencias sanitarias en centros de atención a personas con discapacidad se presta la atención sanitaria en condiciones similares, mismos parámetros expuestos anteriormente, si bien con menor intensidad en los centros ocupacionales. En los centros de menores la atención sanitaria es mucho menos intensiva, excepto en algún centro, como decía antes el de El Valle, en el que residen niños con necesidades especiales.

Es tan buena la asistencia sanitaria en las residencias públicas madrileñas, de la que podemos estar muy orgulloso no yo, todos los madrileños, que el Estado, en abril del año pasado, nos pidió que acogiéramos a 109 refugiados ucranianos. Pusimos unos módulos a su disposición. Desde entonces, en colaboración con el Sermas, se les está dando una magnífica acogida, y todavía estamos esperando a que, en lo que era una actuación de emergencia que se nos pidió sobre la marcha y sin medios, para la que hemos dotado un personal adicional bastante importante, el Estado asuma su responsabilidad sobre inmigración y dote una partida presupuestaria para acoger a estas personas en los recursos que mejor les vengan. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor gerente de la AMAS. Vamos a hacer un receso de unos cinco minutos, si les parece, antes de sustanciar la segunda y última comparecencia; volvemos a las doce horas y cinco minutos.

*(Se suspende la sesión a las 11 horas y 59 minutos).*

*(Se reanuda la sesión a las 12 horas y 10 minutos).*

La Sra. **PRESIDENTA**: Señorías, reanudamos la sesión pasando directamente a la última comparecencia.

**C-1148(XII)/2021 RGE.16409. Comparecencia del Sr. D. Óscar López Santos, Director General de Evaluación, Calidad e Innovación, a petición del Grupo Parlamentario Unidas Podemos, al objeto de informar sobre gestión realizada por su Dirección General. (Por vía del artículo 210 del Reglamento de la Asamblea).**

Ruego a don Óscar López Santos, director general de Evaluación, Calidad e Innovación, que nos acompañe en la mesa. *(Pausa.)* Muchas gracias. Bienvenido. Tiene la palabra para sustanciar el motivo de la comparecencia la señora García Villa por un tiempo máximo de tres minutos.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: Muchísimas gracias, presidenta. Muchas gracias, señor director general de Evaluación, Calidad e Innovación, por su comparecencia. He pedido esta comparecencia sobre todo para que me explique un poco, a través de sus competencias, de qué manera están ustedes evaluando la calidad. Me ha sorprendido la comparecencia anterior del gerente de la AMAS, porque yo creía que era usted quien evaluaba y, por tanto, quien había dado esa nota, y me dicen que no, que es una empresa externa. Entonces, no sé cómo está evaluando una Dirección General de Evaluación... Lo del Gobierno de la Comunidad de Madrid es ya..., que ya externalizan hasta la evaluación y se paga a una empresa externa para que haga el trabajo de evaluación en vez de que lo haga una dirección general que está creada justamente para eso.

Quiero saber qué tipo de inspecciones se hacen en los centros residenciales de la Comunidad de Madrid, que imagino que eso no estará externalizado y lo hacen ustedes mismos, de cuánto funcionariado de Inspección estamos hablando, cada cuánto tiempo se hace una inspección en una

residencia de la Comunidad de Madrid; si su Dirección General de Evaluación es solamente para las residencias públicas y las de gestión indirecta o también para lo grosso, que son las residencias privadas de la Comunidad de Madrid, y también cómo le llegan a ustedes las quejas, las muchas quejas que hay en la Comunidad de Madrid, acerca de las residencias en cuanto a alimentación y demás, cuál es la vía que tienen las personas para hacer esto. Ya sé que ahora van a intentar hacer un proyecto piloto, que va a empezar en marzo, solamente para diez residencias, pero no, quisiera saber qué se ha estado haciendo hasta ahora y en qué residencias están realmente evaluando su calidad.

También quisiera que, en cuanto a esto de la innovación, me explicara qué trabajo está haciendo su dirección general. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora García. Tiene la palabra para cumplimentar el objeto de la comparecencia el señor López Santos por un tiempo máximo de diez minutos.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN** (López Santos): Muchas gracias, presidenta. Si les parece, voy a hacer una breve reseña de la actividad de la dirección general, y parte de esa información dará respuesta a las cuestiones que se han planteado en estos momentos.

La primera cuestión es que la Ley de Servicios Sociales, tanto la anterior como la actual, establece un modelo de gestión de prestación de servicios sociales en la Comunidad de Madrid que parte de un requisito previo, que es la inscripción en un registro oficial. Esa inscripción, que exige una autorización previa, corresponde a la dirección general, es decir, no se puede prestar ningún servicio social público o privado en la Comunidad de Madrid si la entidad no está previamente registrada. Para registrarla se tienen que cumplir una serie de requisitos, funcionales y de estructura, cuya realidad en esos momentos lo fiscaliza, digamos, la controla el propio Registro, pero después, en la actividad posterior, el cumplimiento de esas condiciones mínimas va a ser controlada por la Inspección de Servicios Sociales. Ese registro ha tenido durante el año pasado tres cuestiones que pueden ser de interés: una de ellas es una resolución por la que se aprobó un sistema que permite la inscripción a unas nuevas modalidades de atención, lo que se consideran viviendas colaborativas, también conocidas como cohousing senior, que son figuras relativamente nuevas en las cuales las personas, cuando llegan ya a unas condiciones de edad, se reúnen, se coordinan, muchas veces a través de cooperativas, y lo que realizan es una colaboración entre ellas para dar prestaciones necesarias e impedir su pase directo a residencias. En estos momentos solo hay un par de comunidades autónomas que tienen una regulación en este ámbito y es una novedad que se realizó durante el ejercicio pasado. También en relación con el tema de los inmigrantes que recibíamos de Ucrania fue necesaria una resolución concreta para permitir que las autorizaciones fueran posibles en 24 horas, ya que muchas de esas acciones tenían que ser de eficacia inmediata. Y otra resolución también de cierto interés es que la Comunidad Autónoma de Madrid también exige que los directores de los centros residenciales estén inscritos en ese Registro. Para ello se le requiere unas formaciones y ahí la resolución lo que determina, cuando esas formaciones son a distancia, cuáles son las condiciones que se requieren para poder llevar a cabo las autorizaciones correspondientes.

En cuanto a la Inspección, que es la que determina, insisto, controla, la aplicación de esa normativa, normalmente lo hace a través de tres momentos: uno es el momento de información, es decir, la Inspección también realiza funciones a los centros públicos o privados, pero sobre todo a los privados, que suelen tener mayores dificultades de conocer la legislación pública que les regula; también el momento de advertencia, que también se realizan advertencias formales por incumplimientos, y después ya pasaríamos a la fase de inicio de procedimientos sancionadores. Durante el ejercicio anterior se finalizó el Plan de Inspección 2021-2022, con datos creemos que positivos, porque después de los periodos de pandemia, que evidentemente repercutieron en toda la gestión, se ha vuelto ya a datos importantes, incluso superando los de 2019. Se han levantado, como datos concretos, 3.427 actas a centros y 1.375 a servicios. Por lo tanto, se ha visitado el cien por cien de los centros existentes en la Comunidad de Madrid una vez y los prioritarios, entre los cuales están las residencias, dos veces como mínimo; algunas veces más, por si ha habido algunas de las quejas que nosotros hemos tramitado. Por lo tanto, de las 491 residencias de personas mayores, ha habido 1.087 inspecciones.

El plan para este ejercicio 2023-2024 tiene características similares, pero ya identifica para el año 2023 cuáles son los ámbitos prioritarios; ámbitos prioritarios quiere decir que al menos dos meses se les va a visitar, que van a ser los de personas mayores dependientes y autónomas, centros de menores, de infancia, y de adolescentes. En 2024 ya está determinado también: centros de mayores, centros de refugiados y asilados.

Un aspecto importante que ha centrado la actividad de la Inspección durante el año pasado, y vamos a esperar que también durante este, es el de las sujeciones. Como bien conocen, la Fiscalía General del Estado aprobó la Instrucción 1/2022 y en colaboración con el servicio de inspección se han redactado unos criterios de prevención y uso de sujeciones físicas, que determinan que todo centro debe tener una declaración responsable firmada por el director que determina quiénes tienen sujeciones y si esas sujeciones están aprobadas por el personal médico, y también es conocida y confirmada por si es el usuario o la familia, dependiendo un poco la autonomía de las mismas. Debe haber un plan de reducción de sujeciones y de medidas complementarias. Este es uno de los ámbitos en los cuales más hincapié se está realizando por parte de la Inspección, porque supone una limitación que resulta esencial para preservar la autonomía de los usuarios.

En cuanto a los expedientes sancionadores, también como datos, en el año 2022 se cerraron 83 expedientes; en el año 2021 fueron 45, con un importe total de sanciones de 687.639 euros. Uno de los ámbitos de mejora, con un protocolo específico, es aislar al inspector de cualquier instrucción que pueda dar la dirección general incluso al servicio; o sea, no se puede dar una instrucción en cuanto a su actividad y la residencia concreta a la que visita. No hay posibilidades de que yo, como director general, le diga al inspector cuál es la residencia que tiene que visitar y el día concreto que va a realizar esa actividad. La idea es que el inspector debe tener siempre preservada una garantía de independencia y autonomía en su trabajo. La profesionalidad va de acuerdo con la formación y los requisitos de titulación que se le exigen.



En cuanto a las quejas, para entenderlo, la consejería recibió en el año 2022 unas 4.000 quejas referidas a todos los servicios sociales. La gestión de las quejas no se centraliza en esta dirección general, sino que cada dirección general competente es la que asume la queja que corresponde a la prestación de sus servicios y, en su caso, solicita ayuda a la Inspección, si es necesario, una visita de control concreta para llevar a cabo la resolución, digamos, la contestación, a esa queja. Nosotros, como Inspección, sí recibimos directamente lo que no existe en ninguna dirección general, es decir, todo lo que podríamos llamar entidades privadas con plazas privadas; o sea, las quejas de una residencia de gestión privada y con plazas privadas sí nos llegan, fueron exactamente 229, que dieron lugar a 192 actuaciones de inspección.

Por último ya, en cuanto al personal, que se planteaba, ha habido una positiva evolución. En el año 2020 se contaba con 21 inspectores; en el año 2021 se aumentó a 27, y ahora mismo, a finales de 2022 y ya inicio de 2023, ya contamos con 36 inspectores, lo cual mejora y es lo que permite que los datos que nosotros podemos aportar al resto de inspecciones de manera comparativa den esa proyección, que la Comunidad de Madrid es la única comunidad, con el País Vasco, hay que reconocerlo, que garantiza que todas las residencias son visitadas dos veces al año.

Respecto a la calidad, existe la parte de impulso de calidad, en la que nosotros también hemos mejorado en cuanto al personal que teníamos; teníamos cuatro personas y se ha incrementado a ocho, lo que ha permitido que el incremento de visitas haya sido de 75 a 120. Esas visitas ya no son de infracción-sanción, son visitas de promoción de la calidad; de lo que se trata es de incorporar modelos que permitan mejorar, pues, los controles, las normativas a las que las propias residencias tienen que adaptarse para llevar a cabo una gestión de calidad.

En cuanto a las encuestas, que se ha comentado antes, en cualquier ámbito de referencia, requieren una serie de elementos para determinar cómo se concretan esas prácticas de mejora de la calidad y una de esas prácticas tradicionales es realizar encuestas a través de entidades que tienen que ser ajenas al centro donde se realiza la actividad; encuestas que no solo deben ser a terceros, deben ser también al personal. Con todo ello, hay que ir estableciendo condiciones para ir mejorando esa gestión en calidad. Se está desarrollando toda una política de acercamiento a las residencias, y estamos hablando siempre no solo de las residencias públicas, sino fundamentalmente residencias privadas, que muchas de ellas carecen de esa gestión en calidad. Se ha abierto una parte de la página web expresamente dedicada a ellas, con toda la información, con todos los cursos, etcétera. Cada tres meses se les manda un boletín con información e incluso se están haciendo informaciones semanales para que puedan, de alguna manera, reciclar, ya que se hizo una autoencuesta de todos los centros, que figura en el informe que se mandó a Servicios Sociales en ese grupo de expertos, porque es la única que se ha llevado a cabo en el ámbito nacional, en la que se determinaba cuáles eran los problemas, y uno de los problemas era precisamente la carencia de respaldo en cuanto a la gestión de calidad de estas residencias. También uno de los problemas que se planteaban en todas, pero también, evidentemente, en las públicas, era la relación con los participantes, tanto usuarios como familiares o personal de trabajo. Por lo tanto, en ese contexto es en el que también nosotros vemos con mucho interés la práctica que se va a desarrollar, en principio, como una experiencia piloto, en cuanto a la atención de residentes.

Con eso y en la innovación -ya muy rápido, porque creo que la presidenta ya me está mirando-, hay tres proyectos, precisamente uno de evaluación de la calidad, que sí que sería una evaluación de calidad llevada a cabo por la consejería, en relación con las políticas públicas que se desarrollan; otro es el de la innovación a través de las subvenciones de los fondos europeos, que por primera vez se está planteando con una importancia económica como para poder hacer proyectos relevantes, y una figura en la que yo tengo especial interés, pero que cuesta muchísimo avanzarla, que es el contrato de impacto social; es un sistema que, si tengo ocasión, posteriormente, comentaremos, que modifica la colaboración entre las entidades que quieren hacer financiación social, apoyo social, y las propias Administraciones, en un sistema de colaboración público-privada en el que la Comisión Europea tiene especial interés. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor director general. Pasamos al turno de intervención de los portavoces, de menor a mayor, por un tiempo máximo de siete minutos. Comenzamos con la portavoz de Unidas Podemos, señora García.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: Muchas gracias, presidenta. Muchas gracias, director general. He tomado ciertas notas, sobre todo respecto a las inspecciones, que es sobre lo que usted ha desarrollado más el tiempo. Me quedo con que tenemos 36 inspectores y que los últimos expedientes fueron 83 y se pusieron multas por importe de 687.000 euros. (El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN**: *Si me permite, 83 sanciones.*) ¿Sanciones? (El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN**: *Lo otro son 4.000 actas.*) Sí, 4.000 actas, porque visitan dos veces al año cada residencia. Y, luego, sanciones -empresas sancionadas, imagino- han sido 83. No sé si se ha repetido alguna, o sea, si hay empresas que tienen varias sanciones, y qué es lo que sucede si se sanciona varias veces a una empresa, es decir, cuál es el mecanismo que tiene la Comunidad de Madrid..., o sea, si las empresas son sancionadas, hasta cuánto pueden ser sancionadas para no renovar los contratos, lo digo por los casos que hemos visto, por ejemplo, con Aralia, Centenaria Salud, ahora que lo están pagando las trabajadoras, o en muchas otras.

Respecto a las sujeciones, no hay que olvidar que hará un año murieron dos personas, una en una residencia para personas con alzhéimer de Villa del Prado y otra en una residencia en El Álamo, por estas sujeciones físicas, que desde mi punto de vista deberían estar prohibidas desde hace mucho tiempo. ¿Qué ha sucedido con esas residencias donde se murieron estas personas por estar atadas? Me parece que no les pasó mucho y que siguen incluso teniendo contrato con la Comunidad de Madrid, después de que se les muriera un residente por tenerle atado a las camas con sujeciones físicas. Ya sabe que están las sujeciones físicas y otras que no se ven tanto, pero que preocupan igual, que son las sujeciones farmacológicas, que sucede mucho en las residencias de mayores, sobre todo en las residencias con personas muy dependientes o con enfermedades mentales, donde son tantas las sustancias químicas que les proporcionan que les anula la voluntad. Creemos que esta práctica también tendría que ser sancionable y prohibida en las residencias de la Comunidad de Madrid y en cualquier otro sitio, porque esto quiere decir que, como no tengo las suficientes trabajadoras para cuidar a una persona que tiene alzhéimer, demencia o demás, pues lo que hago es atarla o sobremedicarla para que no dé guerra, para que no tenga voluntad, y así necesito menos trabajadores y menos trabajadoras.

Quiero saber qué sucede en estos casos, cuando suceden estas cosas, y cuánto es capaz de sostener la Comunidad de Madrid a empresas privadas que están saltándose la ley -como usted dice, ya hay un informe de la Fiscalía General del Estado-, y tanto es así que tienen sanciones por valor de 687.000 euros. ¡Cuánto tienen que ganar estas empresas para que, aun pagando esto, les siga saliendo rentable gestionar residencias en la Comunidad de Madrid, porque ganan mucho más de lo que pagan en multas!

Antes, me ha hecho gracia lo de la nota, que era un 0,3, como para que parezca muy.... Yo creía que esa encuesta la hacía la Dirección General de Calidad. Como la hace una empresa, me gustaría saber cuánto ha costado esta encuesta que pone tan bien situada a la Comunidad de Madrid y de qué dirección general ha salido. Me gustaría saber cuánto estamos pagando a empresas para que digan que las residencias de la Comunidad de Madrid van bien, cuando luego vemos que no es así.

En cuanto a las visitas de calidad, me gustaría que nos explicara cómo es una visita de calidad media, o sea, cuál es la labor, qué ítems hay, si hay una plantilla; cuáles son realmente las cosas que se miran en una residencia de la Comunidad de Madrid cuando quieres saber qué calidad tiene, cómo se mide, cómo están ustedes midiendo la calidad.

También quisiera que me dijera si ha habido sanciones por mala alimentación, ya que antes han dicho que las trabajadoras se inventan lo de la mala alimentación y que hacen fotos a comida podrida porque son unas bolcheviques que quieren derrocar a Ayuso, no porque la comida esté podrida en su residencia, porque realmente sea así. También quisiera saber qué sanciones han llegado ustedes a poner a empresas por la mala alimentación a los residentes y si desde que está esta dirección general se ha quitado algún contrato a alguna empresa por sanciones.

Quisiera que nos explicase un poco más lo de la innovación. Sé que, por las subvenciones de los fondos europeos, ahora mismo a España le está llegando mucho dinero y a la Comunidad de Madrid también, pese a que el Partido Popular fuera hasta Bruselas para que se nos negaran esos fondos europeos; ahora vemos que son útiles y que se pueden hacer cosas con ellos. Quisiera que me hablara del contrato de impacto social y de qué otras medidas de innovación van a hacer, que creemos que hay que cambiar el modelo residencial en la Comunidad de Madrid, que hay que innovar.

Me interesa mucho el mundo del cohousing, creemos que es un modelo que ha venido para quedarse, porque se sitúa para personas más autónomas e independientes; se trataría de viviendas más pequeñas, más cerca de su zona, con convivencias más fáciles. Como digo, eso también me interesa y lo dejo para que me lo conteste usted en su segunda intervención. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora García. En el turno del Grupo Parlamentario Vox tiene la palabra el señor Calabuig por tiempo de siete minutos.

El Sr. **CALABUIG MARTÍNEZ**: Muchas gracias, presidenta. Bienvenido, don Óscar; muchas gracias por su asistencia. Es curioso, porque hay un montón de veces que coincidimos con la extrema izquierda; el resumen que ha hecho, las preguntas que ha hecho al principio, mejor no las podía haber hecho.

Usted ha estado contando cosas que a mí me han llamado la atención. ¿Quién hacía esto antes? ¿Quién era la responsable? ¿Qué dirección general o qué organismo de la consejería lo hacía antes? Una de las cosas que siempre defendemos en Vox es gastar lo menos posible. Tuve una discusión con su compañera doña Dolores Navarro, porque dije que parecía una dirección general creada para poder favorecerse entre ellas; pensó que era una cosa privada, que yo estaba arremetiéndole contra ella, y no es así. Y en este caso, no sé... Si me explica usted un poquito mejor quién lo estaba haciendo antes, se lo agradecería, porque esto me llama la atención, es como si sobrase, otra vez. Espero que me convenza de que no sobran. Usted es algo así como el control de calidad de la Consejería de Política Social; por lo que se ve en sus competencias, la palabra calidad aparece un montón de veces. Pues eso, le considero como el control de calidad, como un laboratorio de materiales en lo que ha sido mi vida profesional anterior.

Hoy ha salido a la palestra -usted ha asistido a la comparecencia anterior- el importante tema de la Francisco de Vitoria. Aquí se ha llegado a decir por parte de la izquierda que hay mayores que están pasando hambre, lo ha dicho Unidas Podemos, me parece, y el compareciente anterior se ha sonreído. Entiendo que no se quería sonreír porque sí, sino porque pensaba: no, hombre, no, no están pasando hambre; en fin, no lo sé, luego, medianamente, lo ha explicado. ¿Es de su competencia ese tema? Cuando ustedes hablan de calidad, diecisiete puntos hablando solo de calidad, entiendo que ese tema..., ¿lo controlan ustedes o solamente es el director general de la AMAS quien va ahí y se reúne en el hall de la residencia con todos los mayores? Espero que no sea así. Aunque hoy, curiosamente, he visto en la izquierda dos posiciones contrarias, una detrás de otra, inmediatamente; han defendido la iniciativa privada, que habría que dar más dinero a la empresa encargada de la comida para alimentar a los mayores, pero inmediatamente se ha quejado de la privatización de algunos servicios, como, por ejemplo, la lavandería. Ha sido curioso ver a la izquierda cómo ha defendido la iniciativa privada e inmediatamente la ha atacado, que es lo suyo. Bueno, pues me gustaría eso, que nos aclarara un poquito más cómo funciona, cuál es el sistema. Y 1.087 inspecciones sobre 491 residencias. Se ha aumentado a 36 el número de inspectores. ¿Antes dónde estaban?

También me gustaría que en cuando a la innovación, la última partida, lo que ha dicho usted sobre la colaboración público-privada, nos lo aclarara y nos contara un poquito más.

Nada más. Ya le digo que me llama la atención esta dirección general, como la de su compañera, que me parece que sobran; cualquier dirección general creada, si ya existía antes... Crear una dirección general supone un sobre coste, o un coste, como sea, aunque solamente sea el director general, su secretaria, su secretario, su coche para llevarle de un lado para otro y sus despachos; supone un coste que me parece innecesario.

Quisiera decirle a mi compañera de la izquierda que ha hecho un juicio de valor en relación con el importe de las sanciones, los 680.000 euros: ¡Cuánto deben ganar...! Yo qué sé. Ese juicio de valor... ¿Es importante ese tema? O sea, es importante, si hay una inspección en la empresa, en la sociedad... Usted ha contado que llevan el registro de empresas donde se deben inscribir, algo así como la calificación de empresas para trabajar con la Administración pública, supongo que debe de ser algo

por el estilo. Luego ya debe haber una inspección en la obligación de presentar avances, cuentas... Supongo que lo harán y que ustedes estarán detrás de eso. Bueno, nada más. Espero que nos aclare los temas que le hemos planteado y le devuelvo la palabra a la presidenta. Muchísimas gracias, señora presidenta.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias a usted, señor Calabuig. Pasamos al turno de intervención del Grupo Parlamentario Socialista; tiene la palabra la señora Morales.

La Sra. **MORALES PORRO**: Gracias, señora presidenta. Gracias, señor director, por comparecer hoy. Bueno, pues hablaba usted de las sanciones y del aumento de inspectores, que parece que es cierto, pero lo que ha olvidado o ha omitido es que han descendido la cuantía de esas sanciones un 21 por ciento desde el año 2015 a pesar del aumento de inspectores, a pesar de tener más plazas residenciales, y que la inmensa mayoría de esas sanciones son pírricas, y tengo los datos; bueno, los datos, según el día que ustedes me los den, porque cada vez que les pregunto me dan una cuantía diferente, lo cual me gustaría que me aclarara, por qué me dan una cuantía diferente del total de las sanciones anuales a las residencias de mayores en esta comunidad. No sé si es que no hacen bien su trabajo, se las inventan o qué está pasando. En cualquier caso, la mayoría son pírricas, 3.000, 4.000 euros, así que a muchas empresas, me temo, les debe de salir más rentable pagar la multa que cambiar lo que estén haciendo mal. Y además me gustaría que nos explicara cómo se motivan esas sanciones, porque les pedí las actas de inspección de la residencia Los Frailes -la voy a poner de ejemplo- de los últimos tres años... Por ciento, me gustaría que me aclarara también cómo es posible que en los años 2020 y 2021, con la que estaba cayendo, solo hubiera sanciones por valor de 243.000 euros frente a los 796 del año 2015; es llamativo, cuando menos, con la que estaba cayendo en esos años y lo que sabemos que pasó.

Sigo con Los Frailes. Las actas de inspección de Los Frailes son demoledoras; se me cayó una lágrima, créame, y no soy de lágrima fácil: ancianas intoxicadas que acaban en urgencias... (*Rumores.*) No sé si les causa mucha gracia este tema; a mí no, desde luego. (*Rumores.*) Ah, bueno.

La Sra. **PRESIDENTA**: Silencio, por favor.

La Sra. **MORALES PORRO**: Una anciana acaba en la UCI intoxicada por consumo de opiáceos, que nos los tiene pautados, ni ninguno de los mayores de su entorno.

Hablaba usted de las sujeciones. Durante tres años, inspección tras inspección, ni una vez estaba la documentación adecuadamente sobre las sujeciones, y se les reclama y se les reclama y se les amenaza con sancionarles y la sanción nunca llega. El sistema de emergencia de las habitaciones, en todas las inspecciones se constata que no funciona; se les amenaza con sancionarles y la sanción nunca llegó, nunca se ha sancionado a las empresas que gestionan la residencia Los Frailes y las actas de inspección son demoledoras! ¿Por qué no se sanciona a las empresas cuando, según las actas de inspección, además, reiteradamente, las empresas incumplen los pliegos? Entonces, ¿qué está pasando en esas empresas para que les pongan 3.000 o 4.000 euros de sanción? Debe de ser demoledor lo que está ocurriendo. ¿Por qué Villa del Prado, con lo que pasó, ha quedado sin sanción? Porque se ha

sobreseído todo lo que allí ocurrió. Me llama poderosamente la atención qué debe pasar en aquellas residencias en las que ustedes ponen sanciones -pocas- un poco más notables.

Tengo que preguntarle algo. Nos ha dicho el gerente de la Amas que la encuesta a residentes y familiares la hace una empresa externa. ¿Qué pasa, que externalizan ustedes el propio trabajo que tienen que hacer? Ya es que es el colmo de la privatización en esta comunidad, hasta las encuestas las están privatizando ustedes. ¿Pues para qué vale la dirección que usted gestiona?

En cuanto a las quejas, todos los días nos llegan quejas, tienen ustedes escritos firmados por familias, 300 familias en una residencia, 400 trabajadores de la red de infancia que firman porque el sistema de alimentación se ha deteriorado y no funciona con este nuevo pliego, las familias pululando por las televisiones, viniendo aquí de público, llamando a los partidos..., que no lo hacen por gusto, no se quejan por gusto, trabajadoras, familias, usuarias, con nombre y apellidos, no me las invento; si quieren, les doy sus teléfonos, les llaman y les preguntan. Sin embargo, ustedes sacan un notable alto. ¿Cómo están gestionando ustedes las quejas? Es llamativo, de verdad. Lo que pasa es que las trabajadoras nos alertan de que en algunas residencias las quejas no se sellan y no llegan nunca. El otro día, unas trabajadoras tuvieron que decirles a las familias -y esto es muy grave, ¡ojo!- que llamaran a la policía, porque si no se pone el sello de entrada, la queja nunca llega, no le llega a usted, no llega al de la Amas, no le llega al director de Atención al Mayor. ¿Qué está pasando con las quejas?

¿Qué pasa con los consejos de participación? ¡Diez años!, ya han tenido ustedes tiempo para que se incluyera a las familias, que lleva ese tiempo el Defensor del Pueblo pidiéndoles que incluyan a las familias en los consejos de participación. ¿Qué opinión tiene usted sobre eso?

¿Qué valoración hacen ustedes de los pliegos? Tienen ustedes un pliego de alimentación en las residencias y en los centros de menores que es un clamor, insisto, una carta firmada por 400 trabajadores de la red de centros de infancia diciendo que la comida se ha deteriorado enormemente. ¿Cómo evalúan ustedes eso? ¿No evalúan antes?, ¿no evalúan después? Lo mismo pasa con las residencias. El gerente ha reconocido que incluso se plantearon rescindir el contrato del lote 4, ¿y ustedes qué informes hacen, detectan, alertan? Eso en las públicas, pero si nos vamos a las de gestión indirecta, el director general de Atención al Mayor nos reconoció que había un vacío legal respecto a la alimentación en estas residencias -yo no hablo de las de las plazas concertadas, que las dejo por imposible- y que no había control. ¿Cómo es posible eso? Y tampoco hay un censo sobre los datos de contagios por covid y fallecimientos en las residencias de gestión indirecta y de plazas concertadas, y esto es una respuesta oficial de la Comunidad de Madrid. Entonces, aclárenoslo, porque créame que nos preocupa enormemente qué opinan ustedes de que se queden desiertos los pliegos de las residencias, como la situación que está viviendo el centro Aralia, que por fin, que ya era un clamor, la han sancionado con 25.000 euros, y la empresa ya está de salida y pasa de todo; sin calefacción están las personas mayores, llevan todo el invierno así, con graves problemas de salud porque pasan frío. Entonces, ¿qué están haciendo ustedes con todas esas quejas?

¿Por qué no pasan ustedes otro tipo de encuestas? Que es algo que les han dicho también en los centros de menores. ¿Por qué no van directamente y les preguntan a los niños? Los niños no saben rellenar esos ítems que les pasan ustedes cuando se acuerdan. Además -deberían revisar esto-, hay cierto temor por parte de las familias, de las residencias de mayores, también de los trabajadores, incluso de los directores, de centros de menores a que, si pasan demasiadas quejas, pues, bueno, puede haber de alguna manera represalias; en el caso de los directores, con sus puestos de trabajo y en el caso de las familias -sobre todo con determinadas empresas que gestionan las residencias-, que pueda impactar en su mayor, que es una persona que está en situación de gran vulnerabilidad. Entonces, me gustaría que usted, aparte de los datos, que los trae usted aquí y nos los da cuando viene, nos dijera qué está pasando realmente.

Y, en cuanto a innovación, ¿a ustedes les parece bien que los fondos europeos vayan destinados a macrocentros de menores que se tragan a los niños, en lugar de a centros pequeños que se parezcan a un hogar? ¿Esa es su idea de innovación? ¿Qué proponen, qué han propuesto con esos fondos europeos? ¿O qué opina de que los fondos europeos vayan principalmente a los centros concertados de mayores en lugar de a más plazas públicas y mejores? Es que, de verdad, yo no entiendo muy bien la función que tiene su dirección -ya acabo, señora presidenta-, porque nos traen aquí unos datos, torticeros, como hemos visto con las sanciones, porque ha omitido una parte de la información ¡que era clave!, ¡que era el descenso llamativo en la cuantía de las sanciones!, de que hay empresas con actas de inspección alucinantes que quedan sin sanción. También quisiera saber qué función tienen y qué previsiones tienen para el futuro. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Gracias, señora Morales. En representación del Grupo Parlamentario Más Madrid tiene la palabra la señora Sánchez Melero.

La Sra. **SÁNCHEZ MELERO**: Gracias, señora presidenta. Le voy a hacer algunas preguntas sobre las cuestiones que ha planteado, porque, como ya han dicho los portavoces que me preceden, la verdad es que es sorprendente y difícil de seguir cómo una dirección general de innovación, inspección y calidad no tienen actuaciones o intervención sobre algunos elementos que son flagrantes y que deberían producir su actuación.

Para empezar, usted ha hablado de 3.400 actas en centros y de 1.300 servicios. Querría saber, de esas actas, de qué porcentaje estamos hablando en los que se producen advertencias o inicios de procedimientos de sanción, para poder conocer cómo están los centros una vez que se inspeccionan.

La segunda cuestión que a mí me interesa profundamente es que durante todo el curso político pasado, desde que saltó el escándalo mediático de la operación Sana, motivo de algunas negociaciones con el partido que sustenta al Gobierno, con Vox, la consejera anunció y anunció y volvió a anunciar y volvió a dar cuenta de un proceso de auditoría de los centros de menores, sobre el que he hecho unas cuantas consultas, peticiones de información, documentación, preguntas parlamentarias, y la verdad es que un año después no hay resultados, teniendo en cuenta que algo así, igual, convendría que estuviese publicado en las páginas web de la Comunidad de Madrid y que tuviésemos acceso de manera

permanente. Aprovecho para preguntarle también si es su responsabilidad que seamos de las pocas comunidades autónomas que no tiene un espacio donde publicar la información relativa a los centros de menores en cuanto a residentes, altas, bajas, etcétera, que sí lo tienen en otras comunidades y que durante un tiempo se hizo público; un informe anual de las intervenciones a ese respecto, que ahora mismo no lo conocemos.

Ha dicho también que se han recibido 4.000 quejas que no le llegan a su dirección general, sino que son gestionadas por las direcciones generales competentes y que ustedes solo gestionan en torno a 229, solo han recibido 229 quejas directas. De estas indirectas, querría preguntarle si ustedes hacen algún tipo de seguimiento, si tienen algún informe sobre orientación de las quejas, resultado de estas, respuestas dadas por la dirección; es decir, si hacen una labor de coordinación de las tareas de recepción de quejas y sugerencias de la ciudadanía en cada una de las direcciones generales. Otra cosa que le quiero preguntar. De las 229 quejas que usted dice que han recibido de manera directa en su dirección general, ha afirmado que han realizado 192 actuaciones de inspección, y me genera curiosidad esa diferencia de número entre quejas recibidas y actuaciones inspectoras realizadas. Entonces, quisiera saber por qué no se han realizado inspecciones con respecto a todas las quejas realizadas.

En cuanto a la calidad de la que nos ha hablado, me gustaría que profundizara un poco en cuál es el modelo de calidad sobre el que están trabajando, qué nivel de implicación hay de los trabajadores de cada uno de los centros. Hay muchas formas de trabajar la calidad, muchos enfoques, muchos modelos, y convendría conocer cuál es el de la dirección general.

También ha hablado de que, en las encuestas externas que se realizan para esta evaluación de la calidad, hay una parte de usuarios, que es de la que ha hablado el gerente de la AMAS, pero también hay una parte de los profesionales, y querría que nos informara de los resultados de estas últimas, al menos las líneas generales de respuesta de los profesionales en cuanto a la calidad.

También ha hablado de una página web y de un mecanismo de información y formación en torno a la calidad, y querría conocer la respuesta a esos boletines que envían, si están ustedes siendo spam para los trabajadores o si alguien hace algo con la información, si tienen algún tipo de feedback y de información a ese respecto.

Ha hablado de uno de los elementos que han identificado los trabajadores en relación con la calidad. Le diré que no me ha quedado claro si es de los centros directos o indirectos, le pido que me lo aclare ahora, pero sí ha identificado que hay una declaración de los trabajadores sobre que hay una carencia de respaldo a los mecanismos de calidad o a los procesos de calidad. Entonces querría saber a qué se refiere con una ausencia de respaldo de las direcciones, no sé si son de centros privados o de públicos y qué medidas van a adoptar o han adoptado como responsables de calidad para que haya mayor participación.

En cuanto a las sanciones de las que hablaba, por importe de 687.639 euros, querría preguntarle si tienen una tasa de reincidencia de las empresas sobre las sanciones, si tienen una valoración sobre si las sanciones económicas funcionan o simplemente a las empresas les sale a cuenta,



porque, le digo la verdad, desde fuera, la sensación es que a las empresas les compensa pagar la sanción y seguir con sus negocios y que hay casos flagrantes de empresas absolutamente -me lo va a permitir- piratas que están ganando mucho dinero con el malestar y el mal cuidado a nuestros mayores, fundamentalmente, en algunos casos, a menores, y que, sin embargo, más allá de multas, la Comunidad de Madrid no toma ninguna decisión clara para e impedir y bloquear que esas empresas que no tienen los niveles de calidad aceptables de alguna manera dejen de tener acceso a la contratación pública, en última instancia. Es evidente que el elefante en la habitación se llamará Aralia, que lleva años teniendo denuncias absolutamente bárbaras y que no se toma ninguna decisión para que tengamos una mayor calidad y ofrezcamos mayor calidad a nuestros mayores.

Por último, le quiero hacer preguntas con respecto a lo que últimamente... De verdad que yo entiendo que tengan que defender y decir que esto en realidad es una campaña política porque vienen las elecciones y tal, pero es llamativo que haya tal consenso entre cocineros, enfermeros, usuarios, familiares, tal consenso en perfiles tan dispares que no son anónimos ni se esconden para decirlo, sino que lo están diciendo con muchísima claridad, firmando quejas, pidiendo explicaciones en todas partes; tanto consenso en que el cambio de contratación del sistema anterior de adquisición de alimentos para los menús de los centros de la AMAS al nuevo modelo de contrato ha supuesto un descenso grave en la calidad de los menús, en la calidad de los alimentos que se adquieren, en las cantidades. Y yo no sé muy bien por qué se han cambiado esos contratos, pero, en cualquier caso, el último lote de esos contratos, el lote 9, incorpora un contrato de inspección y seguimiento adjudicado a una empresa distinta a las servidoras de los alimentos; están detallados en el pliego de condiciones una serie de análisis médicos sobre los alimentos, una serie de visitas, de control de la cadena de frío, de toda una serie de condiciones al respecto. Ese lote 9 ha sido adjudicado a Quimicral SL y querría saber si ustedes tienen control, conocimiento y relación con esas tareas de inspección, porque, de acuerdo con ese pliego de condiciones, hay una persona responsable de la consejería o de la AMAS que debe tener una interlocución con esta empresa que tiene una función inspectora sobre algo tan importante como la alimentación de nuestros centros residenciales de mayores y de menores. Entonces, querría conocer si desde la dirección de Inspección tienen esa responsabilidad de servir de supervisión a ese contrato de inspección o si es otra dirección que nada tiene que ver con ustedes y que, por tanto, ustedes no tienen control sobre algo tan básico como la calidad del alimento en nuestros centros residenciales. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Sánchez. En representación del Grupo Popular tiene la palabra la señora Pérez Abraham.

La Sra. **PÉREZ ABRAHAM**: Gracias, presidenta. Buenos días, señorías. Bienvenido, director general, a esta Comisión de Familia y Política Social. En primer lugar, quiero agradecerle los datos que nos ha aportado en su primera intervención. La Comunidad de Madrid es una región amigable con las personas mayores y con las personas en situación de dependencia, y eso no lo digo yo, lo dicen los madrileños que desde hace más de veinticinco años nos han dado su confianza. Es la región con la esperanza de vida más alta de la Unión Europea: 87 años para las mujeres y 82 para los hombres. Por eso, es importante apostar por una cobertura social plena para las personas de avanzada edad. Este

objetivo se está logrando en nuestra región gracias a las líneas de actuación puestas en marcha por los sucesivos Gobiernos del Partido Popular en la Comunidad de Madrid, que han enfocado sus propuestas en base a dos grandes pilares: la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción del envejecimiento activo, con una atención muy por encima de la de otras comunidades autónomas.

El compromiso del Partido Popular con la mejora permanente y continuada de los servicios sociales en nuestra comunidad se ha traducido en la nueva y reciente Ley de Servicios Sociales. Esta ley era un compromiso de la presidenta Ayuso, dotar a la Comunidad de Madrid de unos servicios sociales más eficaces y eficientes y dar respuesta a la necesidad de sustituir una ley de hace ya veinte años. Los más vulnerables siguen siendo nuestra prioridad. Por eso, la nueva Ley de Servicios Sociales tiene por objeto, entre otros, garantizar los derechos y deberes de los madrileños con el fin de contribuir a la mejora permanente en la prestación de los servicios sociales. La nueva cartera de servicios sociales define los criterios estándares mínimos de calidad de la misma, que serán exigibles a todas las prestaciones con independencia de la entidad que los preste. Y para garantizar precisamente esa calidad está la acreditación de centros y servicios, que es el reconocimiento de la capacidad de estos para formar parte del sistema público de servicios sociales de la Comunidad de Madrid. Nuestra comunidad, a través de su dirección general, garantiza el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles de los servicios y prestaciones a través de su evaluación continua y las labores de inspección, que, en su caso, podrán derivar en la aplicación del régimen sancionador.

La calidad es parte esencial de la nueva ley de Servicios Sociales, porque otorga un papel relevante a la evaluación de las políticas públicas para mejorar continuamente el sistema público. Junto a la calidad también tienen un importante papel la innovación y la participación; usted habló de ello. La innovación es la base de un trabajo capaz de anticipar respuestas a las nuevas necesidades. Nos habló también de la función inspectora, que tiene por objeto el control y la vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente, así como de una función de supervisión del buen funcionamiento de los centros, asegurando que los servicios se presten con el nivel de calidad exigidos, ambas realizadas por su dirección general. Todos los centros de servicios sociales y servicios de acción social son inspeccionados periódicamente. Asimismo, siempre que se produzca una denuncia, se lleva a cabo la correspondiente actuación inspectora, de cuyo resultado se informa siempre al denunciante, y esto se lo puedo asegurar porque lo he vivido directamente. Los centros residenciales y de atención diurna son inspeccionados al menos una vez al año.

Tenemos que ver también el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales, el anterior, 2021-2022, del que ya usted nos ha dado los datos, y el nuevo, 2023,2024, que fue publicado en el BOCM el pasado 16 de diciembre. Aquí ya la Comunidad de Madrid priorizaba para el año 2024 los centros residenciales dirigidos a personas mayores dependientes, mujer, refugiados y asilados, y también priorizaba los servicios. Para 2023, hablaba de los servicios de ayuda a domicilio como prioritarios y para 2024, de los tratamientos especializados.

Nos habló usted, y nos dio datos, de las inspecciones, que terminan muchas veces con expedientes sancionadores. Pues bien, ha habido un aumento desde el año 2022, cuando se iniciaron

y se resolvieron con una sanción 83 procedimientos sancionadores, mientras que en el año anterior, 2021, fueron 45. Para poder desarrollar bien este trabajo también ha habido un crecimiento en estos últimos años del número del personal inspector. Recalcaba usted la autonomía del inspector, ese no conocer y no darle instrucción de a qué residencia tenía que ir a inspeccionar. Y así, hemos pasado de 21 inspectores en el año 2020 a los 36 en la actualidad.

En definitiva, yo creo que todo esto nos hace ver el firme compromiso del Gobierno de la presidenta Ayuso con la calidad en materia de prestación de servicios sociales, porque no se trata solo de tener unos servicios sociales, sino de tener los mejores servicios sociales para todos los madrileños. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Pérez Abraham. Es ahora el turno de contestación del señor director general por un tiempo máximo de siete minutos.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN** (López Santos): *(Palabras que no se perciben al no estar encendido el micrófono.)*, porque a veces es difícil, si no, entender un poco la labor de la Inspección. Hay que separar el trabajo de los inspectores y el resultado de los procedimientos sancionadores del control de los contratos que cada una de las direcciones generales pueda tener. Como es habitual, muchos servicios se prestan a través de contratos; esos contratos tienen un gestor, que suele ser la dirección general correspondiente, y unos instrumentos para hacer cumplir esos contratos. En la mayoría de las situaciones, los estándar de esos contratos están por encima del nivel básico, que es el que la Inspección controla, un nivel básico que es regulado por disposiciones administrativas o por la propia Ley de Servicios Sociales y que es de obligado cumplimiento a todos los prestadores, sean públicos, sean privados, estén dentro del sistema, estén fuera, sea la AMAS o sea la residencia pequeñita de la esquina, todos tienen que cumplir; son los criterios que aparecen en la resolución que determina su incorporación al Registro, y eso es lo que nos da a la Comunidad de Madrid las características que otras comunidades no tienen, que solo regulan aquellos que están dentro del sistema público, no del sistema privado. Por lo tanto, el estándar de legalidad es el mismo para una residencia de 500 plazas que para una de 35 o de 40 plazas; eso es lo que controla la Inspección y de lo cual se desarrollan después los procedimientos sancionadores.

Ahora, vayamos caso a caso, de acuerdo con las preguntas. Es cierto, y es precisamente uno de los cambios en el modelo de inspección, que muchas veces los requerimientos quedaban como sin que hubiera respuesta, digamos; o sea, la Inspección, cuando lleva a cabo su tarea, detecta todos los incumplimientos y, de los incumplimientos, determina una serie de comportamientos que están claramente incorporados a una infracción y ahí se puede producir un expediente sancionador, pero otros son, digamos, incumplimientos de menor calado y lo que hace es requerimientos. Uno de los cambios que ha habido en 2022, y de ahí han subido los expedientes -con toda transparencia lo digo-, con menos cuantía muchos de ellos, lo que no quiere decir que haya menos presión sancionadora en relación con lo anterior. Mis datos ¡jamás! van a ser torticeros, no lo admito; es decir, yo daré la información que conozca en cada momento, y muchas veces no siempre es fácil dar la misma información, porque los expedientes cambian, porque hay recursos..., o sea, muchas veces no es una foto fija, pero en cuanto

a los datos que daré -me parece que uno de ustedes ha preguntado cuál es la cuantía sancionadora de los expedientes de 2015 y tal-, se va a dar la información, en el momento que se firme, absolutamente real.

Entonces, para no extenderme, el cambio es que a partir del año 2022 se ha iniciado una sanción de pequeña cantidad, es decir, de esos 6.000 por falta leve, pero que significa -y eso es muy importante- que, si se vuelve a producir la misma conducta una vez que la sanción es firme, pasa a ser grave, lo cual significa que pueden ser ya sanciones de 50.000, 60.000 euros. ¿Me entienden? Es decir, pasamos de una simple advertencia sin más riesgo a una advertencia con una sanción, que, si se vuelve a repetir, por la propia ley, es reiteración, y eso significa un cambio de nivel de la sanción. Creo que el sistema es mucho más disuasorio y las situaciones, sobre todo en los pequeños comportamientos, de lo que hablábamos de tener o no un cinturón de seguridad, que al final de lo que se trata es de impedir que esa persona circule con la libertad a la que tiene derecho, se le pone una sanción leve, pero esa sanción leve, posteriormente, como se vuelva otra vez a dar la misma situación, se transformaría en una resolución grave. Otra de las cuestiones es que las muy graves llevan aparejada la inhabilitación del director, queda inhabilitado durante cinco años. Creo que la sanción no es menor. En el año 2021 fueron cuatro y en el año 2022 fueron tres; no eran doscientas, pero cuando se ve que es una infracción muy grave, lleva aparejada otra sanción, que es que el director, el ejecutivo que en ese momento es responsable, queda inhabilitado para poder realizar actividad en cualquier centro de la Comunidad de Madrid, luego es relativamente disuasorio. Y en algún caso se ha cerrado una residencia. En 2022 se cerró una residencia precisamente porque había una situación grave. Muchas veces nos fijamos en las residencias grandes, pero hay muchas residencias muy pequeñas en las que la Inspección es el único poder que llega y tiene que determinar si puede seguir o no dando esa prestación. Yo creo que eso es significativo.

En cuanto a las sujeciones farmacológicas, tengo que decirles que es un problema su control, un problema para nosotros y un problema para la Fiscalía, porque no es fácil determinar cuándo determinado producto farmacéutico se le ha prescrito exclusivamente por unas condiciones de la persona y para mejorar su estabilidad emocional, etcétera, de cuando es con otros fines. Lo que nosotros podemos decirles es que cada vez que se analizan las recetas y las posiciones farmacológicas que deben tener a nuestra disposición, cuando va la Inspección, es que deben tener toda prescripción médica. Por lo tanto, no existe ninguna posibilidad de que se les dé un fármaco sin receta médica y, por tanto, sin prescripción. La idea es que cuando la prescripción -y para eso necesitamos colaboración con Sanidad, y estamos trabajando en ello- sea recurrente, es decir, tengan períodos largos, tiene que haber un control específico para que ese tratamiento sea revisado y pueda, de alguna manera, certificarse que efectivamente es imprescindible para que la persona tenga el beneficio que corresponda, pero que no sea una pérdida de autonomía, una posibilidad de dejarles, como llamaríamos coloquialmente, dormidos más tiempo del necesario. Y hay que estar encima, pero no es fácil, porque hay que tener unos conocimientos sanitarios que la Inspección nuestra, evidentemente, no tiene.

El tema de la innovación ya lo he comentado. Vamos a ver, no es que no haya que confundir. Evidentemente, hay muchos fondos europeos que van a mejoras, entre otras cosas, de las instalaciones

para que pueda haber unidades de convivencia más razonables -lo comentó el gerente de la AMAS-. Yo me refería a subvenciones específicas para que precisamente el sector social pueda generar ideas, planteamientos de innovación; eso es lo que nosotros hemos estado gestionando, una innovación.

Y, en cuanto al impacto social, de lo que se trata es de poder permitir -lo que pasa es que el sistema de contratación está resultando complejo- que una entidad social que quiera llevar a cabo una determinada actividad que interesa a la Administración pueda conveniarse -llamémoslo así- por tres ámbitos: una entidad que lo financia -un financiador-, la Administración, que pagará al resultado, por lo tanto, siempre tendrá la garantía de que el resultado se lleve a cabo, y un gestor del tercer sector, que es el que va a gestionar recibiendo la retribución por la entidad financiera. Ese trípode -llamémoslo así- es el que se está generando en países como Reino Unido, algo en Alemania, y que la Comisión Europea nos está planteando.

Paso al tema de la dirección general. Anteriormente, lo que había era, dentro de la Secretaría General Técnica, una subdirección, el CIR@, que se llamaba -sigue siendo conocido-, que llevaba la inspección. El resto de la calidad y su desarrollo es lo que en principio se plantea. La institucionalización de las evaluaciones es algo que ya la OCDE está planteando como exigencia esencial; toda Administración debe tener una organización que su fin último sea la evaluación de las políticas públicas que se realicen, y una de las políticas más necesarias que en mi opinión debe tener esa evaluación es la de servicios sociales, de ahí esa ley que se apunta nueva tiene un estupendo artículo que determina que tiene que haber un plan director a cuatro años y, posteriormente, planes específicos por dirección general. Esa planificación es la que nos tiene que corresponder, en su día, a la dirección general. Yo no quería hablar de futuro, porque, luego, parece que siempre se plantea, como ideas que ya veremos.

En cuanto a la atención -termino con esto, aunque la verdad es que hay temas interesantes para tener casi más una charla que un debate de este tipo-, efectivamente, en la autoevaluación se detectó, sobre todo en las privadas, que había una necesidad de mejorar la participación; es decir, todos trabajamos, pero a veces no nos damos cuenta de que a los familiares no se les ha atendido suficientemente. La idea de ese plan piloto -que corresponde a nuestra dirección general, y vamos a ver qué tal lo sabemos hacer, se lo digo con toda la honradez, porque no es fácil- es ver cómo, con toda la facilidad del mundo, esos familiares pueden ser atendidos por una persona que se dedique exclusivamente a su atención y que tenga, además, un punto de referencia; no las residencias, con sus problemas de gestión habituales, con sus, digamos, intereses del día a día, sino que pueda proyectar a un tercero, que sería en este caso la dirección general. Veremos cómo rueda. Hay que gestionarlo bien para que no sea una piedra en la gestión de las residencias. Ya saben que todas estas cosas tienen sus pros y sus contras, pero esperemos que sea una mejora real del tratamiento a los familiares, asignatura que no está aprobada casi en ningún lugar del mundo; yo leo estudios comparativos y es una de las quejas de daneses, suecos y alemanes, que están centrados en las personas -se acuerda centrarse en las personas-, pero muchas veces la familia queda fuera. Dependiendo del rasgo de autonomía -eso es importante-, cuánta gente hay en las residencias que han perdido autonomía que están realmente arrojados por la familia, pero que no tienen ningún procedimiento judicial que formalmente lo haya establecido; es uno de los problemas por los que la Fiscalía se está preocupando.

Quedo a su disposición, insisto, porque a mí estas cosas personalmente me duelen. Ninguna información que me pidan se la voy a negar, porque creo que ustedes tienen derecho a toda la información, y la daré, la información que tenga en esos momentos. Yo no oculto nada, porque no hay que ocultar nada en un tema como es el de una inspección.

¡Ah!, otra cuestión. Con los procedimientos sancionadores yo no tengo nada que ver, es decir, el procedimiento sancionador lo plantea la unidad de servicio de inspección. Yo resuelvo, ¿entienden?, y -pueden consultarlo algún día con el servicio de Inspección- ¡jamás! les he cambiado una propuesta de ese servicio de Inspección.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor López Santos. Abrimos un segundo turno de intervención de los grupos parlamentarios por un tiempo máximo tres minutos; comenzamos con la señora García.

La Sra. **GARCÍA VILLA**: Muchas gracias, presidenta. Gracias, señor director general. Hay una cosa que no entiendo y es que dice que los criterios para inscribirse en lo que es el antiguo CIR@ como empresa para dar servicios y demás son más altos que los de las inspecciones, que suelen ser más bajos, pero que luego, al final, no se llega nunca a rescindir contratos por sanción, porque eso depende de otros directores generales y no de su unidad. Pero luego dice que se ha cerrado una residencia, aunque pequeñita. Entonces, ¿qué es lo que tiene que pasar en la Comunidad de Madrid para que haya empresas privadas a las que se les rescinda los contratos de residencias? Si no sirve con que haya sanciones muy graves reiteradamente, ¿qué es lo que tiene que ocurrir para que haya empresas privadas que no puedan entrar a algo tan importante como es el cuidado de las personas mayores? Que haya habido cuatro muy graves en 2022, pocas me parecen.

Luego, en cuanto al tema de las sujeciones farmacológicas, que me preocupa mucho, dicen que no tienen conocimientos sanitarios. Pues habrá que llevar inspectores que sí los tengan, porque que tenga prescripción médica no quiere decir que a una personas se le puedan dar cuatro, seis o siete tranquilizantes en un día, mezclado con lorazepam, mezclado con Orfidal, y que tengas una persona a la que le has quitado absolutamente su capacidad volitiva, que además se les ve; cuando haces las visitas a las residencias -yo he ido- se nota que hay algunos a los que les han quitado su voluntad para eso, para tener menos trabajo, quizá, no porque sea mejor para esa persona estar así, ni mucho menos.

Me preocupa -y quisiera que me lo explicara en su siguiente turno-, en este contrato nuevo de innovación, quiénes son los financiadores; me preocupa mucho que haya financiadores... Está la Administración pública ahí en medio y luego lo gestiona el tercer sector, pero ¿quién lo va a financiar?, ¿quiénes son los financiadores? Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora García. En representación de Vox tiene la palabra el señor Calabuig.

El Sr. **CALABUIG MARTÍNEZ**: Muchas gracias, señora presidenta. Vamos a ver, en cualquier contrato con la Administración pública su realización debe ser inspeccionada, ¿no?, en cualquier ámbito

-aquí estamos en este tema-. Teníamos visita periódica, semanalmente, una o dos, por parte de la Inspección. O sea, no es nada raro una inspección. Otra cosa son expedientes sancionadores y las sanciones. ¿Por qué ha dicho que no tiene nada que ver con los procedimientos sancionadores? Porque en el punto tercero de sus competencias dice: "Instrucción y tramitación de los procedimientos sancionadores, que se sustancia en materia de ordenación..." Lo dice aquí, ¿eh?, no me lo estoy inventando.

Lo que le acaba de preguntar la portavoz de Unidas Podemos sobre que no tienen competencias, que no son médicos, es verdad, pero sí tiene la responsabilidad -según el punto once; yo leo lo que aquí está puesto- "... una coordinación efectiva entre esta consejería -la de ustedes- y la competente en materia de sanidad". Luego eso, como ha dicho muy bien la señora García, creo que corresponde... (*Rumores.*) Ahora, me lo va a contar usted. Perfecto. A lo mejor no me he enterado yo bien.

Me ha llamado también la atención, igual que a ellas, que la valoración de todo el trabajo que hacen la tenemos externalizada, es decir, la tenemos fuera, es una empresa la que la hace. Hombre, si hay inspectores propios, ellos son los que deben hacer esa valoración, dar la puntuación, sea un 8, un 7 o un 9, ¿no? ¿Usted cree que debe ser externo? Bueno, pues explíquemelo también, porque son gastos y gastos que salen fuera, y yo no lo termino de ver.

Nada más. Espero que me conteste a las preguntas que le he hecho ahora sobre la marcha, y otra vez le devuelvo a mi querida presidenta la palabra.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Calabuig. Tiene ahora la palabra la señora Morales por tiempo máximo de tres minutos.

La Sra. **MORALES PORRO**: Gracias, señora presidenta. Señora Pérez -señora Pérez, ¿verdad?; perdone si le he cambiado hoy el apellido-, estoy de acuerdo con usted, la Ley de Servicios Sociales, desde luego, recoge el compromiso de la Comunidad de Madrid, que era la privatización más salvaje al abrir la puerta a la venta al peor postor y cambiar los pocos derechos que tenían las personas mayores, recogidos en la ley que ya no está vigente, como era la dignidad, y los han cambiado ustedes por un buen catálogo, bien detallado, de sanciones para esas personas. Decía usted que velaban por las personas más vulnerables. Pues esto choca con el recorte brutal que han pegado a la partida de exclusión social, que, no contentas con eso, se ha quedado sin ejecutar un 62 por ciento, por no hablar de la expulsión masiva de los usuarios de la RMI, por cierto, la renta mínima más baja de toda España.

Señor director, le quería preguntar por qué no cuelgan las actas de inspección -lógicamente, no con los datos que puedan vulnerar la intimidad del inspector, de los trabajadores- para que sean públicas; es una reclamación que llevan haciendo muchísimo tiempo trabajadores, usuarios, familias y partidos políticos. Si no hay nada que ocultar, ¿por qué no colgarlas para que sean públicas y así las familias sepan a dónde se están dirigiendo sus mayores?

¿Qué ocurre cuando hay quejas sobre un determinado contrato? Entiendo que usted, por lo que nos ha dicho, no tiene capacidad para, cuando se está elaborando ese pliego, introducir variables o advertir, pero, cuando reciben quejas de un contrato, ¿qué ocurre?, como con el escrito que firmaron 400 trabajadores y trabajadoras de la red de residencias infantiles públicas de la Comunidad de Madrid sobre que la alimentación había descendido en su calidad y su cantidad. ¿Qué ocurre?, ¿qué acciones adoptan ustedes, porque entiendo que su labor, en ese momento, tiene que ser muy activa y muy rápida?

Yo entiendo que haya momentos en los que las cuantías de las sanciones puedan variar -no sé exactamente por qué, pero que pueda haber un recurso-, pero es que le he pedido, en 2023, datos del año 2015 y varían; los he pedido por el Portal de Transparencia y a la Asamblea de la Comunidad de Madrid y me han dado datos diferentes de la cuantía total de las sanciones del año 2015; todos los años diferentes, pero es que digo yo que del año 2015, si había un recurso, ya se habrá resuelto, y sin embargo, la cuantía es distinta. Entonces ya no sé de qué datos que me están dando ustedes mismos me tengo que fiar.

¿Por qué ha descendido el total de la cuantía de las sanciones de una manera tan llamativa desde el año 2015, un 21 por ciento, si tienen ustedes más inspectores y más plazas residenciales? No lo entiendo. Y la situación que llama poderosamente la atención es que no vamos a mejor, porque las familias, las trabajadoras, los usuarios, están todo el día saliendo en los medios y quejándose; no digo de unas o de otras, digo en general. ¿Por qué ha descendido la cuantía de las sanciones?

Me preocupa leer actas de la inspección de una residencia en concreto que me hace calificar a esa residencia como la residencia de los horrores, con falta de documentación de manera reiterada durante tres años sobre las sujeciones, con falta de sistema de emergencia desde las habitaciones, con lencería deteriorada..., además, reiteradamente, con constantes amenazas de sanción y, luego, no ha ocurrido nada con esas empresas, ni con la una ni con la otra, que gestionaron la residencia Los frailes en tres años. ¿Por qué? ¿Qué pasa para que le pongan una sanción, aunque sea de 3.000 euros, a una residencia, si esta, de la que tengo las actas de inspección, porque créame que me cuesta mucho trabajo que me las den, me hace saltar todas las alarmas, y a las familias, que se les manifestaron las familias este verano de esa residencia en la calle, y las trabajadoras están sin cobrar? ¿Qué pasa para que no sancionen a una residencia? ¿Qué pasa con Aralia, que es el elefante en la sala? ¿Qué pasa con DomusVi, que fue la residencia a la que se le hizo un conato de retirada del servicio en su residencia de Usera y luego quedó en nada? ¿Qué pasó con esa sanción, que se instó a que se le retirara el servicio, lo que nunca se ha visto en esta comunidad, que se le retirara el servicio a una empresa que gestiona una residencia, y luego quedó en nada?

Por cierto, en cuanto a la residencia de la que usted habla, que se cerró, no dio la voz de alarma, lamentablemente, su labor inspectora, la dieron las familias y los sindicatos, y, ustedes, después, ya fueron a inspeccionarla y entonces la cerraron. La labor inspectora ahí falló, señor director. Incluso en la residencia Los Frailes, el acta de inspección dice que el día que va la inspección ya hay veinte personas, algunas de ellas ingresadas, afectadas por un brote de gastroenteritis, que no se les



informa, y tienen que volver ustedes al día siguiente, cuando salta la alarma en Salud Pública, porque había decenas de mayores afectadas por un grave brote de gastroenteritis. Y no se la sanciona, y no pasa nada. Y en la Francisco de Vitoria ha habido un brote de gastroenteritis durante un mes y medio, mayores contagiándose, una y otra vez los mismos mayores, ¿y qué ha pasado? No ha pasado nada, y las trabajadoras también lo han denunciado, y ha ido Salud Pública. ¿Qué pasa con las privadas, que no hay censos, que no hay control? ¿Qué pasa con la comida de las de gestión indirecta?

Entonces, me quedan muchas dudas. Por cierto, lo del contrato que ha explicado usted, me preocupa enormemente -ya acabo, señora presidenta- y me asalta la misma duda que a la portavoz de Podemos y es quiénes van a ser los financiadores y qué control va a haber sobre sus contratos, que no sabemos muy bien de dónde salen, y que parece que ha habido, desde luego, poca experiencia europea, por lo que ha dicho. Entonces, experimentos, y más en servicios sociales, de verdad, no hagan ustedes, porque siempre van a peor. Por tanto, le agradecería que nos aclarara las dudas, porque son muchas las que nos quedan. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Morales. Tiene la palabra la señora Sánchez Melero.

La Sra. **SÁNCHEZ MELERO**: Gracias, presidenta. Yo entiendo que en el tiempo que maneja son muchas preguntas de todos los grupos y es difícil responder, pero es que no me ha respondido a nada, así que voy a reiterar algunas cuestiones a ver si es posible que me las conteste a continuación. La que más me interesa es qué fue de la anunciada y requeteanunciada auditoría de los centros de menores y de la inspección de los mismos y si en algún momento esos resultados los piensan hacer públicos.

Le he preguntado por porcentajes de actas que producen advertencia y procedimiento sancionador, sobre el total de los números que nos ha dado; si tienen análisis e información de las quejas que no correspondan a su dirección general; el porqué de que, de las doscientos noventa y tantas quejas que han recibido, solo hayan hecho inspección en 190; cuál es el modelo de calidad sobre el que están trabajando y qué implicación de los trabajadores se desarrolla en esos modelos de calidad, y no se me ocurre que pueda haber un modelo de calidad que no incorpore la participación de los trabajadores.

Le he preguntado también por los resultados de los profesionales en las encuestas de las que han hablado. Sí ha respondido a la cuestión de la inspección, de los contratos, que no le corresponde a su dirección general, sino que cada dirección general tiene un responsable. Entiendo que este que me interesaba del lote 9 corresponderá a la AMAS.

No nos ha hablado de la reincidencia de las empresas, de la reiteración de la sanción. Ahora, nos ha dicho que han cambiado el sistema. Eso es una novedad. Vale, pues quisiera saber cuánta reiteración se ha producido. Ha señalado que hay cuatro empresas en 2021 y tres en 2022 que han sido sancionadas, con sanciones muy graves, y me gustaría saber qué empresas, qué centros son y cuál es la residencia que se ha cerrado.

Por último, le pregunto si tienen previsto en esta gestión de calidad mejorar los elementos de transparencia, es decir, tener un espacio en el que sea público el seguimiento de la calidad de cada uno de los recursos que ustedes gestionan.

Sobre lo que ha dicho del contrato de impacto social, que creo que también le ha preguntado la portavoz de Podemos, quisiera saber, dentro de los proyectos de innovación, qué tipo de contrato se va a desarrollar, o sea, cuál es el proyecto en el que van a iniciar este tipo de modelo de colaboración público-privada. Nada más. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Sánchez. Tiene la palabra la señora Pérez Abraham.

La Sra. **PÉREZ ABRAHAM**: Gracias, presidenta. Todo es poco para atender a los más vulnerables, así es como gobernamos en el Partido Popular, pero lo que sí es cierto es que la realidad es que los recursos son finitos y hay que saber gestionarlos.

Director general, yo le agradezco la claridad de sus palabras y el conocimiento que tiene en esta materia, y siento realmente vergüenza por algunas afirmaciones que ha tenido que escuchar por parte de sus señorías de la izquierda. Señora García Villa, yo no entiendo sus intervenciones; hace usted las preguntas y usted misma se las contesta, no sé para qué pide que venga aquí el director general. No nos olvidemos de que esta comparecencia fue presentada el 21 de octubre de 2021; no sé si entonces tenía usted mucho interés por estos temas y luego se le pasó o es que ahora, como estamos a dos meses de las elecciones, le ha surgido otra vez el interés. No lo sé, pero bueno.

Señor Calabuig, coincido con usted en que son demasiadas veces en las que ustedes coinciden con la izquierda. No sé, así les va, no sé cómo se lo van a explicar a sus votantes, que no lo entienden y que cada vez son menos.

Señora Morales, nos dice usted que nos inventamos los datos. Señoría, porque ustedes se inventen los comités de expertos, no piensen que nosotros nos inventamos los datos. No sé qué problema tienen ustedes con la gestión público-privada. Eso sí, tienen problemas aquí en la Comunidad de Madrid; en otras no les importa o incluso piensan que está muy bien.

Se lleva usted las manos a la cabeza por las encuestas de satisfacción, que se externalizan. Señoría, eso siempre; uno no se puede auditar a uno mismo. Pero, claro, ustedes no saben, no gestionan; nosotros sí gestionamos. Ustedes, donde gestionan..., tenemos el ejemplo de lo que está pasando en nuestra querida España. Y lo peor de todo es que no escuchan, y como no escuchan, pues tampoco aprenden. El anterior director general que ha comparecido esta mañana aquí, el director general de la AMAS, le ha tenido que decir en tres ocasiones que la calidad va en los pliegos de prescripciones técnicas, pero como no han gestionado, pues no lo saben. Señoría, no haga usted tampoco demagogia, porque ha dicho textualmente: centros que se tragan a los niños. Me ha hablado de la RMI. Si quiere, hablamos del ingreso mínimo vital, no lo sé, lo que usted quiera.

Señorías, nosotros traemos datos reales, el problema es que la izquierda, cuando no le gusta lo que dicen los datos, dice que no son ciertos y se quedan tan tranquilos. Se hacen tantas inspecciones en la Comunidad de Madrid que hasta el Gobierno de la nación lo ha reconocido. En el informe de evaluación del sistema de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia el Gobierno de la nación destaca a Madrid como comunidad transparente. Si eso tampoco les vale...

Luego, hablan ustedes de las inspecciones a las residencias. En la Comunidad Valenciana, 4 de cada 10 residencias no pasan inspección y aquí, todas. (*Rumores.*) Dos al año, sí.

Señorías, seguiremos trabajando por los madrileños, cumpliendo nuestros compromisos y velando siempre por la calidad de los recursos, como hemos venido haciendo hasta ahora, y los madrileños lo saben, aunque a ustedes les cueste; lo saben y así nos dan su confianza, lo han hecho hasta ahora y lo volverán a hacer el próximo 28 de mayo. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señora Pérez Abraham. Para finalizar, tiene la palabra el señor director general por un tiempo máximo de cinco minutos; a ver si es posible.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN** (López Santos): Gracias. Voy a intentar contestar algunas cuestiones; creo que todas son interesantes, el problema es el tiempo.

Importante el tema con sanidad. Efectivamente, uno de los temas importantes que figura en la dirección general y en el que estamos trabajando desde el año pasado es el de mejorar la coordinación en actuaciones de la Inspección y de los servicios sanitarios en las residencias, y en otros centros, pero sobre todo en las residencias. Precisamente la Consejería de Sanidad ha ido incorporando, para apoyar la gestión sanitaria, unas nuevas unidades, las UAR, que dan aporte técnico a la inspección también, y la idea es que, por ejemplo, la polimedición, que es uno de los problemas que tienen la mayoría de los usuarios, sean revisados trimestralmente por estas unidades que sí cuentan con médicos, cuentan con un farmacólogo y con personal adecuado. Y lo que se está poniendo en práctica es que la Inspección y las UAR puedan trabajar de manera conjunta en estas actuaciones. Y uno de los aspectos que hay que revisar es el asunto que nos preocupa, yo creo, a todos, que es la utilización, digamos, espuria de la farmacología en esos ámbitos. Entonces, sí que vamos a tener capacidad técnica a través de estas unidades, pero, evidentemente, es una actividad que es a realizar poco a poco. Una de las mejoras precisamente de esta colaboración es la creación del portal sanitario. El portal sanitario va a ser que todas las residencias van a tener una ventanilla en la que identifican el personal, todas sus condiciones, para que Sanidad pueda ya saber de manera concreta cuáles son los problemas físicos, psíquicos, médicos, que tiene el personal de las residencias, porque, como bien saben, hasta ahora teníamos problemas, porque muchas de las personas que estaban como usuarios seguían teniendo su médico en el domicilio familiar, con lo cual no había una unidad que controlara todo el personal de la residencia desde esa perspectiva sanitaria. Así, podremos, por ejemplo, trabajar de manera conjunta cuando pueda haber más úlceras de presión en porcentaje; es decir, que esa residencia está teniendo un problema

porque tiene, de acuerdo con unas secuencias que tenía que calcular Sanidad, más riesgos, está habiendo más derivaciones al hospital, etcétera. Ese sistema de información va a mejorar la coordinación entre ambos, y evidentemente es imprescindible que Servicios Sociales tenga el apoyo de Sanidad y Sanidad también tenga el conocimiento de Servicios Sociales a la hora de trabajar en residencias. Es verdad que las residencias van a necesitar cada vez más atención sanitaria.

Las inspecciones y los contratos. Ya lo hemos comentado antes: los contratos deben tener su sistema de penalidad, que muchas veces se confunde; lo que se pone son penalidades, no sanciones administrativas, y deben tener sus mismos controles. Cuando la Inspección cierra una residencia..., que, por supuesto, la Inspección va dos veces de manera, digamos, automática, pero lo que puede tener es información -el sistema tiene que ser así-, tiene que haber una denuncia, que la Inspección vaya y lo mire, y si es necesario cerrarlo, se cierra, con independencia de todo contrato. Es decir, que, cuando los servicios de inspección y los nuestros llegan a una medida cautelar de esas características, da igual que haya un contrato o que haya lo que sea, lo que cierra es la actividad porque se considera de riesgo.

La evaluación y la inspección. Ya es la experiencia de cada uno. Yo entiendo que deben ser dos ámbitos diferenciados. Una cosa es la evaluación, que requiere unos indicadores, unos objetivos, y analizar si todo ese proceso es eficiente o no, y la otra es una inspección, que es una contrastación del cumplimiento o no de la norma y, por lo tanto, lleva como derivada una infracción, en su caso, mientras que la otra no. ¿Cuáles son los sistemas? Nosotros no inventamos nada: los sistemas EFQM, ISO, etcétera, los sistemas habituales de control de calidad. Esos sistemas de control de calidad, ¿deben tener en cuenta la participación y la opinión de los distintos agentes que configuran esa gestión? Por supuesto -mi mundo anterior era consumo-, la opinión del consumidor, evidentemente; en ese caso, usuarios, familia, personal, etcétera. Y todo eso hay que mejorarlo.

Los estudios no tienen por qué hacerlos, vamos, en ningún caso, la Administración, debe haber unas entidades especializadas en la búsqueda de esas informaciones, de dar esa transparencia, pero a través de una relación como tienen las grandes empresas del mundo... Me parece que alguno de los participantes ya tiene experiencia previa del sector empresarial. El mundo de la calidad nace básicamente de la producción industrial, en la cual existen unos esquemas de colaboración y de integración de controles externos que nadie... De hecho, vivimos gracias a ello en casas que no se caen. Todo el sistema funciona así. Luego no es ningún invento que las encuestas las realicen entidades externas. Ahora esas entidades tienen que estar controladas, tienen que ser serias, etcétera.

Las quejas. Nosotros hemos trabajado sobre las quejas que hemos comentado, pero hacemos un informe de todas las quejas. Yo no puedo discutir cómo ha resuelto la queja la AMAS, pero lo que hacemos son los tiempos de respuesta para que se le dé información al usuario en el menor tiempo posible. Y tenemos las 4.000 quejas estudiadas y perfectamente ordenadas. El estudio que se nos ha pedido en relación con el tema de infancia, creo recordar que se le encargó a la Inspección de Servicios de la Comunidad de Madrid, no participamos nosotros en ese estudio, ¿de acuerdo?

Transparencia. Yo creo que ya se ha comentado. Por supuesto, la comunidad trabaja en muchos ámbitos para mejorar la transparencia. Por lo que a nosotros se refiere, si fuera única y exclusivamente por mí, yo daría más pasos, pero también les digo que en estos momentos la contestación casi automática a toda solicitud de transparencia es okey, conformidad, y estamos dando actas, estamos dando toda la información que tenemos. Solo hay un ámbito en el cual nosotros nos reservamos: cuando esa acta está dentro de un procedimiento sancionador, es cuando tenemos ese límite. ¿Por qué? Porque incorporar a terceros en un procedimiento sancionador es un tema delicado, puede afectar al derecho a la defensa de la entidad o de la persona que está, entre comillas, imputada. Pero si resolvemos eso, yo no veo por qué nosotros no podemos hacer un sistema transparente como la Comisión del Mercado de Valores o la Comisión Nacional de la Competencia, etcétera. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor López Santos, por acompañarnos hoy en esta comisión. Pasamos al quinto y último punto del orden del día.

———— **RUEGOS Y PREGUNTAS.** ————

*(Pausa.)* ¿Ningún ruego? ¿Ninguna pregunta? Pues se levanta la sesión, y ruego a los señores portavoces que se acerquen a la mesa pues tenemos reunión de Mesa y Portavoces. Gracias.

*(Se levanta la sesión a las 13 horas y 41 minutos).*





**SECRETARÍA GENERAL DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA**

**SERVICIO DE PUBLICACIONES**

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-Madrid

Web: [www.asambleamadrid.es](http://www.asambleamadrid.es)

e-mail: [publicaciones@asambleamadrid.es](mailto:publicaciones@asambleamadrid.es)



Depósito legal: M. 19.464-1983 - ISSN 1131-7051

Asamblea de Madrid