

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

ANEXO I. Modelo de costes

Centro:	
nº de plazas	
PRECIO PÚBLICO PLAZA	

	Importe
APROVISIONAMIENTOS	
COMPRA PRODUCTOS MANTENIMIENTO Y JARDINERÍA	
COMPRA PRODUCTOS LIMPIEZA	
COMPRA PRODUCTOS ATENCION SANITARIA	
COMPRA PRODUCTOS ALIMENTACIÓN	
COMPRA MATERIAL INFORMÁTICO	
COMPRA PRODUCTOS MENAJE, VAJILLA, LENCERIA	
COMPRA UNIFORMES Y ROPA PERSONAL	
COMPRA MATERIAL PAPELERIA	
COMPRA PRODUCTOS FARMACIA	
COMPRA LIBROS Y PRENSA	
COMPRAS VARIAS	
SERVICIOS OTRAS EMPRESAS	
SERVICIOS CATERING	
SERV. ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	
SERV. LAVANDERÍA EXTERNA	
CERTIFICACIÓN EXTERNA CALIDAD	
MANTENIMIENTO. REPARACIONES Y CONSERVACIÓN	
MANTENIM. EQUIPOS INFORMÁTICOS	
MANTENIM. CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDIC.	
MANTENIM. Y REP. EQUIPO LAVANDERÍA	
MANTENIM. ASCENSORES	
MANTENIM. SIST. OXÍGENO - VACÍO	
MANTENIM- EQUIPO COCINA	
MANETENIM. SISTEM. LLAMADAS HABITACIONES	
MANETENIM. CENTRALITA	
MATENIM. EQ. CONTRAINCENDIOS	
MANTENIM. EQ. ELECTRÓGENO	
MANTENIM. PUERTAS AUTOMÁTICAS	
MANTENIM. EQ. FISIOTERAPIA Y AYUDAS TÉCNICAS	
SERVICIOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES	
ASESORÍA FISCAL	
ASESORÍA LABORAL	
ABOGADOS, NOTARIA Y REGISTRO	
TRANSPORTE	
TRANSPORTE POR COMPRA	

CVE-2021-2785

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

	TRANSPORTE USUARIOS	
PRIMAS SEGUROS		
	SEGURO CONTINENTE-CONTENIDO	
	SEGURO TRANSPORTE	
	SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL	
SUMINISTROS		
	ELECTRICIDAD	
	AGUA	
	GASÓLEO	
	GAS	
OTROS SERVICIOS		
	SERVICIO PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	
	DESRATIZACIÓN Y DESINFECTACIÓN	
	REPROGRAFÍA	
	CORREOS	
	SERVICIO DE APPCC Y ANALISIS MICROBIOLÓGICO	
	PROTECCIÓN DE DATOS	
	RETIRADA RESIDUOS BIOSANITARIOS	
	GASTOS BANCARIOS	
	SERVICIO RELIGIOSO	
TRIBUTOS		
	I.A.E	
	BASURAS	
	I.B.I	
AMORTIZACIONES E INTERESES		
	AMORTIZACIÓN INMOBILIZADO CONSTRUCCIONES	
	AMORTIZACIÓN RESTO INMATERIAL E INMATERIAL	
	INTERESES FINANCIEROS PRESTAMO HIPOTECARIO	
	OTROS INTERESES FINANCIEROS	
	RETRIBUCIÓN DE CAPITAL	
	I.V.A	
PERSONAL		
	TOTAL PERSONAL ATENCIÓN DIRECTA	
	TOTAL PERSONAL ATENCIÓN INDIRECTA	
	ANTIGÜEDAD (4%)	
	ABSENTISMO (4%)	
	FORMACIÓN (1%)	
	LIQUIDACIONES INDEMNIZACIONES (2%)	
COSTES TOTALES		
	Coste personal	
	Resto de costes	
INGRESOS		
TOTAL BENEFICIO ANTES IMPUESTOS		
IMPUESTO SOCIEDADES		
TOTAL BENEFICIO DESPUES IMPUESTOS		

CVE-2021-2785

MIÉRCOLES, 31 DE MARZO DE 2021 - BOC NÚM. 62

ANEXO II. Protocolo de evaluación de la satisfacción de usuarios, familiares o personas significativas y trabajadores.

1. El protocolo de evaluación deberá definir el procedimiento para que los centros realicen una evaluación anual de la satisfacción de las personas usuarias, familiares, personas significativas de aquellas y trabajadoras de los centros. Deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:
 - a) Persona responsable
 - b) Planificación temporal.
 - c) Proceso detallado para la entrega y recepción de las evaluaciones.
2. Los centros elaboraran un informe anual compuesto por:
 - a) Un cuadro con los desgloses de las evaluaciones y los resultados de cada área o tema valorado.
 - b) Valoración de la efectividad del protocolo por parte de la persona responsable
 - c) Valoración de los resultados por parte de la dirección del centro.
3. Los cuestionarios deberán ser entregados a todas las personas usuarias con capacidad para responderlos y a sus familiares o personas significativas de aquellas y a los trabajadores. Se garantizarán los procedimientos para la cumplimentación y entrega de los cuestionarios. La cumplimentación de los cuestionarios será voluntaria.
4. En los casos en los que la persona usuaria necesite ayuda, esta se prestará por parte de su representante legal o un familiar de confianza. En el caso de que esto no sea posible, le prestará apoyo su profesional de referencia y se reflejará dicha circunstancia en el registro en el que se indica las encuestas que se han recibido y su fecha.
5. Se deberá garantizar un procedimiento que permita a los trabajadores del centro cumplimentar y entregar sus encuestas de forma anonimizada si así lo desean.
6. Los cuestionarios respondidos, independientemente de su soporte, deberán guardarse durante 12 meses desde la fecha de realización del informe anual.
7. Los centros evaluarán todas las áreas en las que prestan servicio y se planteará, como mínimo, la evaluación de los siguientes aspectos de la forma que indica el siguiente cuadro:

Cuestiones mínimas encuesta anual de satisfacción				
Área	Personas Usuarias y representantes legales	U	RL	Tipo de Centro
Ingreso	1. Cuando ingresé en el centro me explicaron las actividades, los horarios y el funcionamiento general.	X	X	1,2,3,4,5,6
	2. Al ingresar me explicaron mis derechos y deberes como persona usuaria del centro.	X	X	1,2,3,4,5,6
	3. Al ingresar me dijeron con quién podía hablar si tenía alguna duda o petición.	X	X	1,2,3,4,5,6
Quejas, reclamaciones y sugerencias	4. Cuando tengo alguna cuestión que plantear se me atiende rápidamente.	X	X	1,2,3,4,5,6
	5. Se me da respuesta/solución a la cuestión planteada en un tiempo no superior a 1 semana	X	X	1,2,3,4,5,6
Atención, apoyos y cuidados	6. Conozco y he podido participar en mi Plan de Atención Individual.	X	X	1,2,3,4,5,6
	7. El personal del Centro me proporciona los apoyos/las ayudas que necesito en las actividades de la vida diaria (higiene, vestido, alimentación,...)	X		1,2,3,4,5,6
	8. Puedo contactar con mi familia y amigos siempre que quiero.	X	X	1,2,3,4,5,6
	9. Mi opinión es tenida en cuenta	X	X	1,2,3,4,5,6

CVE-2021-785