

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### D) Anuncios

#### Consejería de Familia, Juventud y Política Social

- 36** *CONVENIO de colaboración de 28 de diciembre de 2022, entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y el Ayuntamiento de Fuenlabrada, para articular la atención a personas mayores en la residencia de personas mayores municipal de Fuenlabrada.*

Madrid, a 28 de diciembre de 2022.

#### REUNIDOS

De una parte, la Excm. Sra. D.<sup>a</sup> María Concepción Dancausa Treviño, Consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, nombrada mediante Decreto 47/2021, de 19 de junio, actuando en virtud de las atribuciones que le confieren el artículo 41.a) de la Ley 1/1983 de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, el artículo 3.2.a) del Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Y de otra, D. Francisco Javier Ayala Ortega, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Fuenlabrada elegido por Acuerdo del Pleno de 15 de junio de 2019, en nombre y representación del citado Ayuntamiento en virtud de su cargo y de las atribuciones que le confiere el artículo 30.1.a) de la Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, y en el marco de las competencias atribuidas a los municipios en materia de Servicios Sociales por el artículo 46.1.f) de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.2 y disposición adicional primera de la Ley 1/2014, de 25 de julio, de Adaptación del Régimen Local de la Comunidad de Madrid a la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

#### EXPONEN

##### I

Que la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 36.1, establece que la gestión y administración del sistema público de servicios sociales se efectuará por los órganos, organismos o entes públicos de las Administraciones que operan en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de conformidad con las competencias que se atribuyen en el Título II de la referida Ley o en otras disposiciones, legales o reglamentarias, que sean de aplicación, y con sujeción a los principios de simplificación, racionalización, eficacia social, economía de costes y descentralización.

##### II

Que en el artículo 42.1, la referida norma determina que las competencias en materia de servicios sociales, así como las de gestión del sistema público establecido en dicha Ley, corresponderán a la Comunidad de Madrid y a los municipios, por sí mismos o agrupados en mancomunidades, del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

##### III

Que igualmente, en su artículo 43, se establece que las competencias que se atribuyen a la Administración autonómica y a las entidades locales se ejercerán bajo los principios generales de coordinación y cooperación que han de informar la actuación administrativa, sin perjuicio de la autonomía que corresponde a cada una de ellas.

**IV**

Que corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales, entre otras competencias, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, el Diseño de Criterios Generales y Modelos de Intervención para la Prestación de los Servicios de Atención Social Primaria y de Atención Social Especializada, en colaboración con las entidades locales, así como la coordinación de las acciones de las entidades locales y de la iniciativa privada, de acuerdo con la planificación establecida y la asistencia técnica y asesoramiento a las mismas.

**V**

Que es competencia de los municipios, conforme establece el artículo 46 de la referida Ley 11/2003, de 27 de marzo, entre otras, la Gestión de los Equipamientos para la Atención Social Especializada de Titularidad Municipal, así como la de aquellos del mismo nivel y de titularidad autonómica que se acuerden, en función del principio de territorialidad y subsidiariedad.

**VI**

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el Sistema para la autonomía y atención a la dependencia responde a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las comunidades autónomas, con la participación, en su caso, de las entidades locales. En este sentido, y según recoge la propia Ley, en su artículo 12, “Las Entidades Locales participarán en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de sus respectivas comunidades autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye”.

**VII**

Que el Ayuntamiento de Fuenlabrada es titular de un centro residencial con una capacidad autorizada de 63 plazas, destinado a prestar atención a personas mayores.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto,

**ACUERDAN**

Formalizar el presente convenio de colaboración, con arreglo a las siguientes

**CLÁUSULAS****Primera***Objeto*

Constituye el objeto del presente convenio articular la colaboración entre la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (en adelante, la Consejería) y el Ayuntamiento de Fuenlabrada (en adelante, el Ayuntamiento) para desarrollar actuaciones del servicio de atención especializada a personas mayores en el centro residencial de titularidad municipal denominado Residencia Municipal de Personas Mayores de Fuenlabrada.

Las líneas generales de las actuaciones del servicio de atención residencial a personas mayores dependientes vienen definidas en el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 4 de junio de 2001).

La ocupación de las plazas residenciales podrá realizarse tanto en estancia permanente como en estancia temporal, considerándose la estancia permanente cuando el ingreso se realice con carácter indefinido, y estancia temporal cuando el ingreso se realice por un período de tiempo determinado, el cual estará preestablecido, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

**Segunda***Naturaleza y objetivos de la residencia*

1. A los efectos del presente convenio se entiende por residencia de mayores el equipamiento especializado destinado al alojamiento y atención, ya sea temporal o permanente, de aquellas personas dependientes que necesitan ayuda continuada para realizar las actividades básicas de la vida diaria, que cumplan los requisitos que se establecen en el apartado A) del anexo al presente convenio, que forma parte inseparable del mismo.

2. La residencia para personas mayores tiene como objetivo la atención y cuidado integral de los residentes de acuerdo a sus características y necesidades individuales.

3. El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

**Tercera***Número de plazas objeto del convenio*

El número de plazas a convenir es de 50 para personas mayores dependientes.

A los efectos del convenio se entiende por persona dependiente aquella que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía, necesita asistencia o ayuda continuada para realizar las actividades corrientes de la vida diaria.

**Cuarta***Obligaciones generales*

Ambas partes establecen que las prestaciones y servicios de atención a personas mayores objeto del presente convenio, se prestarán por el Ayuntamiento en la Residencia Municipal de Personas Mayores de Fuenlabrada, sita en calle Villa Elena, número 21, de Fuenlabrada, con el contenido y alcance recogidos en el presente instrumento convencional y con el apoyo técnico y supervisión de la Consejería.

**Quinta***Compromisos de la Consejería*

La Consejería asume los siguientes compromisos:

1. Designar a las personas mayores que ocuparán las plazas residenciales, de conformidad con la normativa reguladora de la materia y lo establecido en el apartado A) del anexo al convenio. La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de residente de las mismas se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

2. Abonar las cantidades que se detallan en la cláusula octava del convenio por la prestación de los servicios residenciales que se detallan en el anexo del presente convenio a los residentes designados por la Consejería.

**Sexta***Compromisos del Ayuntamiento*

El Ayuntamiento asume los siguientes compromisos:

1. Como titular del inmueble en el que se encuentra la residencia de mayores, mantener en perfectas condiciones de uso el inmueble, sus instalaciones, mobiliario y equipamiento, realizando las reparaciones y mejoras necesarias para garantizar su uso de atención residencial.

2. Prestar a los mayores atendidos en plazas financiadas por la Comunidad de Madrid los servicios residenciales en las condiciones que se detallan en los apartados B) a F) del anexo al presente convenio.

3. El centro se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente convenio. Asimismo, en los actos, publicaciones, carteles, folletos o cualquier otro medio de divulgación y difusión del funcionamiento del centro deberá hacerse mención de que el mismo se lleva a cabo con la colaboración de ambas partes. Cuando la difusión se realice a través de medios audiovisuales o material impreso, deberán insertarse, en tratamiento de igualdad, los signos o logotipos de identidad corporativa de la Consejería y del Ayuntamiento.

4. Suscribir, o velar para que lo haga la entidad gestora del centro en el caso de gestión indirecta del mismo, un contrato de seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los siguientes riesgos:

- a) Los daños que puedan sufrir cualesquiera personas, en sí mismas o en sus bienes, y que deriven de la prestación de los servicios del centro, tanto dentro como fuera de él.
- b) Los daños que puedan causar a las personas y a los bienes de terceros los profesionales y en general cualquier persona que lleve a cabo la prestación de los servicios del centro, tanto dentro como fuera de él.

La cobertura básica o de explotación debe ser la siguiente:

- Cobertura mínima de 600.000 euros por siniestro y año.
- En el caso de que se establezcan sublímites por víctima no podrán ser inferiores a 100.000 euros.
- No contemplarán franquicias.

### **Séptima**

#### *Sistema de recogida de información y transmisión de datos entre Administraciones*

El Ayuntamiento firmante se compromete a entregar a la Consejería, todos aquellos datos referentes a residentes o servicios que le sean requeridos. La obtención de dichos datos, sus soportes físicos y electrónicos y la periodicidad serán los que la Comunidad de Madrid determine, a través de los centros gestores competentes. La tutela y custodia de los datos personales que se manejen en aplicación de lo acordado en el presente convenio deberá realizarse de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como toda la normativa complementaria que le resulte de aplicación y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos, que se encuentren en vigor en el momento de la formalización de este convenio o que puedan estarlo durante su vigencia.

### **Octava**

#### *Financiación*

1. La Consejería abonará 63,85 euros/día por cada plaza de persona mayor dependiente ocupada.

La dotación presupuestaria prevista para este convenio será de 1.165.262,50 euros, imputables al Programa 231D, Atención a personas mayores, Subconcepto 25400, Convenios con Corporaciones Locales, del Presupuesto de gastos de la Comunidad de Madrid para el año 2023.

Se considerará plaza reservada solo cuando el usuario ocupante de la misma se encuentre ausente por períodos de permiso, vacaciones o ingreso en establecimientos hospitalarios. Igualmente se considerará plaza reservada la plaza temporal, en el caso de tener asignado este tipo de recurso, que no se encuentre ocupada por causa no imputable al centro residencial.

El precio de la plaza reservada será el 75 por 100 del precio de la plaza ocupada.

En los precios señalados se entienden incluidos todos los gastos derivados de los bienes y servicios que, según la cláusula sexta, corresponde atender al Ayuntamiento, así como cualquier otro gasto, tributo o impuesto que deba abonarse para la prestación del servicio residencial.

En el caso de prórroga, no se efectuará revisión de precios, en cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de Desindexación de la Economía Española.

2. El Ayuntamiento atenderá de su presupuesto todos los gastos derivados de la reparación, mantenimiento y conservación del inmueble en el que se encuentra la residencia, de sus instalaciones, mobiliario y equipamiento.

Asimismo, atenderá a la cobertura de todos los gastos relacionados con el servicio de atención residencial que le corresponde según la cláusula sexta y que se describe en el anexo del convenio, incluidos los gastos de personal, de material y suministros necesarios para la prestación del servicio.

3. El pago de las estancias y, en su caso, de las plazas reservadas, se abonará por la Consejería mediante transferencia bancaria al Ayuntamiento, por mensualidades vencidas, previa presentación de facturas que serán conformadas por la Unidad administrativa correspondiente de la Consejería.

4. El Ayuntamiento se compromete expresamente a no cobrar a los beneficiarios cantidad suplementaria alguna por liquidación de estancias o por cualquier otra prestación que deba ser atendida por el centro residencial en virtud del presente convenio.

### **Novena**

#### *Comisión mixta de seguimiento*

1. Se crea una comisión mixta de coordinación y seguimiento del convenio integrada por dos representantes de la Consejería y dos representantes del Ayuntamiento, que se reunirá de forma semestral o a petición de las partes.

2. Serán funciones de la comisión:

- a) Resolver cuantas dudas y discrepancias surjan respecto a la interpretación y aplicación del convenio.
- b) El desarrollo, control y supervisión de las actuaciones concretas que se realicen al amparo del mismo.

3. Se designará como Presidente y Secretario, al Director General de Atención al Mayor y a la Dependencia y al Subdirector General de Centros y Servicios, respectivamente.

4. Para lo no dispuesto en la presente cláusula, el funcionamiento de la comisión de seguimiento se regirá por la Sección 3, del Capítulo II, del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, relativa a los órganos colegiados.

### **Décima**

#### *Causas y procedimiento de resolución del convenio*

1. El presente convenio quedará resuelto en los siguientes supuestos:

- a) Por mutuo acuerdo, escrito, de las partes.
- b) Por incumplimiento de cualquiera de las partes de los compromisos establecidos en el convenio.
- c) Por la negativa u obstrucción por parte del centro a la labor inspectora de los órganos correspondientes de la Comunidad de Madrid.
- d) Por el acaecimiento de circunstancias que hagan imposible su cumplimiento.
- e) Por la finalización de su período de vigencia.
- f) Por cualquier otra causa legalmente prevista.

2. En el supuesto descrito en la letra a), las partes, de mutuo acuerdo, fijarán la fecha de resolución del convenio; en el supuesto contemplado en la letra b), cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable de la Comisión Mixta de Seguimiento y a las demás partes firmantes. Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio desde el día siguiente a la fecha de finalización del plazo de subsanación establecido en el requerimiento; para los supuestos d) y f) cualquiera de las partes firmantes pondrá en conocimiento de la otra la circunstancia que da lugar a la resolución del convenio manifestando la fecha de resolución que nunca podrá ser inferior a 15 días a computar desde el siguiente al de recepción de la notificación efectuada; en la causa prevista en la letra c), la Comunidad de Madrid notificará al Ayuntamiento la negativa u obstrucción y la fecha de resolución del convenio que no podrá ser inferior a 15 días a computar desde el siguiente al de recepción de la notificación efectuada y, en el supuesto de finalización del período de vigencia del convenio, contemplado en la letra e), no será necesaria comunicación previa produciéndose de forma automática la resolución por cumplimiento del período de vigencia.

### **Undécima**

#### *Vigencia, prórroga y modificación*

1. El plazo de vigencia del presente convenio se extenderá desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

2. El convenio podrá prorrogarse por períodos anuales mediante acuerdo expreso de las partes, sin que la duración total de las prórrogas pueda exceder de cuatro años. La prórroga deberá formalizarse antes del vencimiento del plazo de vigencia correspondiente.

3. Por mutuo acuerdo las partes podrán introducir modificaciones en el presente convenio, incluido el aumento o reducción del número de plazas objeto del mismo, que deberán formalizarse mediante la suscripción de la correspondiente adenda.

### **Duodécima**

#### *Régimen jurídico*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, quedando excluido de la aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en virtud de lo dispuesto en su artículo 6.1. Será de aplicación lo dispuesto en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, así como lo recogido en el Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

### **Decimotercera**

#### *Controversias*

Dada la naturaleza administrativa del convenio, las partes acuerdan someter las discrepancias que no hayan podido resolverse en el seno de la comisión de seguimiento del presente convenio, a los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa de Madrid.

### **Decimocuarta**

#### *Confidencialidad y protección de datos personales*

Las partes se comprometen a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y cualquier otra normativa que pueda sustituir, modificar o complementar a la mencionada en materia de protección de datos de carácter personal durante la vigencia del presente convenio.

Las obligaciones en materia de protección de dichos datos tendrán validez durante la vigencia del presente convenio y una vez terminado este.

En particular, las partes se comprometen a respetar el deber de confidencialidad, y las limitaciones en su caso marcadas por la normativa de aplicación, sobre cualquier información a la que se tenga acceso en la realización de actividades objeto de este convenio, salvo aquella información que deba ser pública según lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

El tratamiento de los datos del presente convenio queda sometido a la normativa anteriormente citada, así como a la vigente en cada momento, en los términos dispuestos en el anexo II del presente convenio.

Y para que así conste y en prueba de conformidad de las partes, se firma el presente convenio de colaboración, siendo la fecha de formalización del mismo la correspondiente a la de la firma de la Comunidad de Madrid, o en ausencia de fecha en la firma, a la que figure en el encabezamiento.

Madrid, a 28 de diciembre de 2022.—Por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, la Consejera, P. D. (Orden 3045/2022, de 22 de diciembre, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social), el Viceconsejero de Familia, Juventud y Política Social, Luis Martínez-Sicluna Sepúlveda.—Por el Ayuntamiento de Fuenlabrada, el Alcalde-Presidente, Francisco Javier Ayala Ortega.

**ANEXO AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL, Y EL AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA, PARA ARTICULAR LA ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL DE PERSONAS MAYORES DE FUENLABRADA**

**RÉGIMEN DE LA PRESTACIÓN DE ATENCIÓN RESIDENCIAL**

*A) Características y requisitos de los residentes de las plazas objeto del convenio*

1. Podrán ser usuarios de la residencia las personas dependientes, mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer, podrán ser atendidas en la residencia a partir de los 55 años de edad.

2. Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de las plazas convenidas de la residencia, aunque solo uno de sus miembros tenga la condición de usuario dependiente. Si falleciera este, su cónyuge o pareja deberá abandonar la residencia en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otra de la Comunidad de Madrid destinada a la atención de usuarios no dependientes.

3. No podrán ser usuarios de la residencia las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

4. Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.

5. Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un período superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.

6. Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

*B) Designación de usuarios*

1. Corresponde a la Consejería la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas convenidas en la residencia.

2. La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería, tal y como se recoge en el apartado primero de la cláusula quinta, sin que sea suficiente la mera comunicación previa.

3. El centro residencial se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas convenidas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de usuarios a la residencia, y su permanencia en la misma, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el centro deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería para su aprobación.

4. De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

5. El centro residencial y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este anexo, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del convenio, estando obligados a no hacer públicos ni negociar con cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Asimismo, el Ayuntamiento se compromete a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como toda la normativa complementaria que le resulte de aplicación) y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos, que se encuentren en vigor en el momento de la formalización de este convenio o que puedan estarlo durante su vigencia, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

6. Comunicación de altas, bajas e incidencias. El centro notificará a la Consejería las bajas, altas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o excepcionalmente por correo electrónico.

7. El centro, una vez notificado el nombre y el resto de datos necesarios del usuario al que se le haya adjudicado la plaza, a través de los medios que la Consejería determine, deberá realizar el ingreso efectivo en un plazo no superior a diez días naturales desde la fecha de notificación de adjudicación de plaza. Si viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la Consejería para resolver la incidencia y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el centro deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería para su aprobación.

8. Traslados. Cuando los traslados de centros se produzcan a instancias de parte, estos serán realizados por cuenta y a cargo del usuario.

9. Régimen de Convivencia. Los usuarios de las plazas convenidas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior que rijan en la residencia. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior que deberá ser visado por la Consejería.

No obstante lo anterior, en lo relativo a las faltas y sanciones de los residentes será de aplicación lo establecido en la normativa vigente en cada caso, que regule el régimen disciplinario para los usuarios.

El Reglamento de Régimen Interior recogerá las normas de funcionamiento del centro y características de los usuarios: sistemas de admisiones, bajas y ausencias del Centro; sistema de cobro de los servicios, en su caso, horarios de los servicios, régimen de salidas y de comunicaciones, así como los derechos y deberes de estos y el régimen sancionador, en su caso.

El centro podrá proponer a la Consejería, para su aprobación, como anexo al Reglamento, la modificación de los horarios de comidas, de visitas y cuantas se consideren oportunas para el buen funcionamiento del centro.

El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación, cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería. En dicho documento se hará constar, al menos, la entrega del Reglamento del Régimen Interior, así como la aceptación del ingreso. En caso de necesitar medidas de apoyo judicial, se indicará el familiar de apoyo designado, quien podrá firmar este documento, de acuerdo con la legislación civil aplicable.

El Reglamento de Régimen Interior recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se deben establecer en el mismo, de acuerdo con las indicaciones establecidas por la Consejería.

También incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Asimismo, y sin perjuicio de las indicaciones que a tal efecto pueda realizar la Administración durante la ejecución del convenio, el plan de calidad del centro deberá establecer, al menos, los siguientes indicadores relacionados con la prevención, monitorización y calidad de la atención relacionada con las úlceras por presión (en adelante, UPP):

- a) Número de personas por cada 100 a quienes se ha valorado el riesgo de UPP.
- b) Porcentaje de personas con riesgo medio y alto que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo medio o alto.
- c) Porcentaje de personas con riesgo bajo que han desarrollado UPP sobre el total de las personas que viven en la residencia y que tienen riesgo bajo.
- d) Número y porcentaje de personas encamadas que han desarrollado UPP.
- e) Número de personas que han tenidos dos o más úlceras UPP durante el año sobre el total de las personas que han vivido en el centro durante todo el año.
- f) Número de personas que han desarrollado UPP de grado I sin existir factores de riesgo y porcentaje sobre el total de personas que han vivido en el centro.

C) *Servicios incluidos en la prestación de atención residencial*

La residencia prestará los siguientes servicios:

- a) El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repasado y planchado de la ropa personal.
- b) Apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para

la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación), el mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

- c) Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social, dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación tendentes al mantenimiento funcional para la realización de actividades básicas de la vida diaria (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

La atención social incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

- d) Asistencia espiritual.
- e) Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del centro el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

### **Descripción de los servicios**

- 1. Alojamiento, que comprende:
  - a) Estancia:
    - 1.º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. En el caso de las habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Asimismo, se garantizará la intimidad de los usuarios, utilizando para ello los elementos constructivos o de decoración adecuados.
    - 2.º Se permitirá al usuario tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados ofensivos o peligrosos y se promoverá la participación de los usuarios en la decoración de zonas de paso y en las zonas comunes.
    - 3.º Las habitaciones se limpiarán en horario matutino, diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
    - 4.º Las camas se harán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
    - 5.º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
  - b) Manutención: los menús se adaptarán a los problemas de salud, siguiendo las líneas de la Atención Centrada en la Persona, respetando en lo posible los gustos y creencias personales, los deseos, hábitos y costumbres del usuario (como, por ejemplo, condimentación, sal, azúcar, etc.). En todo caso se cumplirán las siguientes condiciones básicas:
    - 1.º Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) mediando entre cada ingesta no menos de tres horas ni más de cinco. El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena a la siguiente ingesta es de 10 horas. No obstante, lo anterior, tanto las frecuencias, como el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio.
    - 2.º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean los adecuados para garantizar la calidad. Los menús deberán ser variados en todas las tomas, con una presentación atractiva, teniendo en cuenta en la medida de lo posible las preferencias, la época del año y las costumbres culinarias predominantes de los usuarios.

Se procurará un ambiente adecuado y cómodo a los usuarios y se asegurará el tiempo suficiente para comer.

Se realizará una selección adecuada de materias primas, eligiendo en su mayoría productos frescos y de temporada, y se limitarán al máximo los alimentos ultra congelados y ultra procesados.

- 3.º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista tales como hiposódicos, hipocalóricos, etc.  
En los menús, se elaborarán unas fichas en las que se recojan los ingredientes, con gramaje, de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta.  
El centro deberá velar porque todas las raciones individuales contengan los valores nutricionales recomendables para mantener una dieta equilibrada. Será obligatorio que los menús cuenten con platos de cuchara al menos tres veces a la semana. En el caso de los pescados y carnes, independientemente del tipo de elaboración (frito, cocido o a la plancha), se cuidará el proceso a fin de que no se sirvan secos, y, siempre que sea posible, acompañados de salsa.
- 4.º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el centro los medios necesarios para ello.
- 5.º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados, de manera que puedan ser visibles fácilmente por los usuarios y sus familiares.
- 6.º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.
- 7.º El personal del centro deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos que faciliten la autonomía de la persona (platos, tenedores adaptados...).
- 8.º Podrá facilitarse la posibilidad de que los familiares de los usuarios o sus visitantes puedan comer en su compañía, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de aquellos la contraprestación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público. En todo caso se cumplirán las normas que se establezcan por la dirección del centro en cuanto a avisos, números de invitados, etc.
- 9.º Se deberá preparar una bandeja con muestras de todos los platos de cada menú diariamente, para que los familiares puedan probarlos. Igualmente se presentará un plato completo de una ración, para que los familiares puedan comprobar la presentación, cantidad, adecuación, etc.  
Se colocará una hoja de sugerencias junto con las muestras, al objeto de recoger las posibles opiniones; dicha hoja reflejará la fecha y se archivará, para su presentación ante un posible requerimiento de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (en adelante Dirección General).  
Dichas muestras, así como la hoja de sugerencias, se colocarán diariamente en lugar adecuado a criterio de la dirección del centro, siempre siendo accesible para los familiares: cafetería, comedor, etc.
- 10.º Con el fin de promover la participación y el fomento entre los residentes, de buenos hábitos nutricionales, se fomentará por parte del centro la constitución de una “Comisión de menús”, integrado por los responsables de la elaboración de los menús (cocinero, nutricionista, etc.) y un máximo de 3 integrantes elegidos entre los usuarios y/o familiares de estos. En caso de que hubiera más de tres personas interesadas en participar en ella serán elegidas por orden de antigüedad en el centro.  
Esta comisión se reunirá, al menos, una vez al mes para garantizar la participación de los residentes en el diseño de los menús, aportando sugerencias y propuestas de mejora o trasladando la opinión de los usuarios.  
En todo caso, la responsabilidad última en la elaboración del menú será de la dirección del centro conforme a los criterios establecidos en los apartados

anteriores, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las aportaciones de la Comisión.

- 11.º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como la recogida sistemática de muestras, como ordena la legislación vigente.

c) Vestuario de uso personal:

- 1.º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.
- 2.º La ropa deberá estar debidamente marcada de acuerdo con las instrucciones dadas por el centro, a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso, así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares.
- 3.º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, con fotografías de los mismos salvo calcetines, medias y ropa interior, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia, se archivará y se custodiará junto al expediente administrativo del usuario. Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.
- 4.º El centro repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.
- 5.º El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- 6.º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el centro. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- 7.º El centro velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.
- 8.º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.
- 9.º El centro cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

d) Ropa de cama, mesa y aseo:

- 1.º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el centro.
- 2.º La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran y en todo caso semanalmente, así como en el caso de la ropa de cama cada vez que se produzca un ingreso.
- 3.º El centro residencial renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

2. Apoyo y cuidado personal del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprende:

- a) Cuidado personal: manteniendo siempre la calidad técnica en el desarrollo de las funciones del servicio, deberán proporcionarse los cuidados potenciando la autonomía de los usuarios en el día a día, facilitando que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario en cada caso para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria que precise de acuerdo al diseño de intervención social elaborado que será confeccionado en el momento del ingreso por el equipo técnico del centro:

- 1.º Deberá garantizarse el aseo integral personal diario, y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra forma de realizar el aseo.

Deberá garantizarse el aseo bucodental diario de todos los usuarios.

- 2.º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.
- 3.º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El centro adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice la utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo de la residencia.
- 4.º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas en soportes separados e identificados, de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada residente.
- 5.º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante, etc.) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el centro. El centro adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos preferidos por ellos.
- 6.º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.  
Los centros dispondrán de ayudas técnicas y del material para las movilizaciones de los usuarios, durante su estancia, con el objeto de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuada.
- 7.º El centro tendrá disponible y a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. En el caso de que la ocupación de la plaza residencial tenga carácter temporal, el material de incontinencia será aportado por el residente, ya sea a su cargo o con cargo al sistema de salud al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.
- 8.º Se dispondrá con cargo al centro de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extrahospitalario.
- 9.º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, andadores, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etcétera, de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno por los usuarios.  
Cuando el usuario, por prescripción facultativa, requiera el uso de colchones antiescaras, barandillas de cama, protectores de barandillas y demás sujeciones vinculadas al mobiliario de la residencia el gasto que esto suponga correrá a cargo del centro.
- 10.º Serán a cargo del centro las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico de uso personal por parte del usuario. A estos efectos se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario.  
El centro responderá a su cargo del extravío o rotura de estos enseres, así como de los útiles de aseo, salvo que se demuestre que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.
- 11.º El centro residencial prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El centro, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios) de la residencia, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.
- 12.º El material de actividades, productos farmacéuticos, pequeño utillaje sanitario, así como el material sanitario básico (jeringuillas, suero, gasas, oxígeno...), el material utilizable en las actividades de terapia ocupacional, material técnico de fisioterapia, el material fungible y material de reparaciones, serán con cargo exclusivo al centro.

- b) Control y protección:
- 1.º Los usuarios gozarán de libertad de movimientos posible en las áreas de uso común del centro.
  - 2.º El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia.
  - 3.º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (caídas, salidas inadvertidas del centro, descontrol en la toma de medicación y otras análogas) se establecerán las medidas de protección y control necesarias, siempre bajo prescripción médica y con la autorización de los usuarios o representantes legales debidamente acreditados.  
Las personas atendidas en el centro no tendrán sujeciones, salvo en casos excepcionales, y siempre bajo prescripción médica. En dicha prescripción deberá reflejarse el motivo, el tipo, las situaciones en las que debe utilizarse, la duración y la periodicidad de la evaluación de la medida adoptada, que no podrá superar el mes. Igualmente se contemplará la existencia de consentimiento informado de la persona usuaria, que refleje adecuadamente los efectos positivos y negativos que conlleva la sujeción.  
Deberán contar con un plan específico de actuación de no sujeciones y medidas alternativas, con análisis de riesgos, casuística, recursos y procedimiento que se aplicarán como alternativa previa a la sujeción. Dicho plan tendrá que ser certificado por un servicio externo con experiencia en la materia y comunicado a la Dirección General en materia del mayor.
  - 4.º El centro deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que requieran del apoyo de un tercero para garantizar su seguridad.
  - 5.º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.
  - 6.º Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.
3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social, que comprende:
- 3.a. Atención gerontológica y habilitación funcional:
- a) Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y valoración por parte del equipo multidisciplinar, compuesto al menos por el personal sanitario, así como por el trabajador social. En base a este estudio se elaborará un Programa de Atención Individualizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.  
En el marco del Programa de Atención Individualizada se establecerá, un plan individualizado y específico sobre el ejercicio y actividad física dirigido a prevenir y mitigar el deterioro funcional. Asimismo, se prestará atención al estado nutricional de los usuarios con un plan individualizado y de seguimiento. El Programa de Atención Individualizado se realizará en coordinación con el sistema público de salud.  
Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el período de adaptación y deberá actualizarse siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un período no superior a seis meses.  
El centro, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.
  - b) De cada usuario deberá existir un expediente en el que constará la información sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado, así como las incidencias producidas en su desarrollo.
  - c) Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de otro de DUE, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la inmediatez del registro en el momento de la incidencia, así como la no mo-

dificación la no modificación posterior a la anotación de la incidencia. Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

- d) Se llevarán a cabo las actuaciones de enfermería y medicina asistencial y preventiva que sean necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. La atención psicológica, en su caso y social tendrá, asimismo, un carácter marcadamente preventivo.
- e) Se prestarán a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.  
Se tenderá, en la medida de lo posible, a la integración de estas actividades en la vida cotidiana de los usuarios.  
Se fomentará el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en actividades de rehabilitación, terapia ocupacional y el diseño de ayudas técnicas.
- f) El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.  
Se fomentará, en la medida de lo posible, y en coordinación de los servicios sanitarios tanto de atención primaria como especializada, los servicios de telemedicina y otros mecanismos de coordinación y comunicación intercentros, que con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos que eviten traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.
- g) Los servicios sanitarios integrados en la residencia se prestarán de acuerdo con lo regulado en la Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid, o normativa que la sustituya.

### 3.b. Atención social:

- a) El centro residencial elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de la residencia. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- b) El horario de visitas de los familiares se realizará de forma abierta y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios. En el caso de que razones laborales, geográficas, familiares u otras de naturaleza análoga no permitan el desarrollo de visitas regulares, se establecerá la comunicación entre familiares y usuarios mediante conversaciones telefónicas o telemáticas.
- c) El centro fomentará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados facilitando las visitas de estos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. Las actividades colectivas deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- d) El centro deberá establecer y definir los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, deberá dejar constancia por escrito (mediante registro) de la comunicación efectuada.
- e) El centro se ocupará de que los familiares, o personas responsables según el compromiso firmado, se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de la misma.
- f) Igualmente deberá incorporar los siguientes programas específicos:
  - f.1. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada.  
El centro dispondrá de un proyecto de prevención, detección y atención a situaciones de soledad no deseada por parte de las personas usuarias del servicio. Este programa deberá contemplar, al menos:
    - Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.

- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
- Informe anual del número de visitas, frecuencia y perfil de las mismas.

f.2. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato:

El centro dispondrá un programa propio de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato de las personas usuarias del centro. Este deberá contemplar:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todos los usuarios con un enfoque multidisciplinar.
- Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
- Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
- Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).

4. Asistencia espiritual:

El centro facilitará la prestación de la asistencia espiritual acorde con las convicciones personales de los usuarios.

5. Otros servicios:

- a) El centro pondrá a disposición de los usuarios el servicio de peluquería y podología. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije la residencia, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.
- b) En caso de fallecimiento el centro notificará de forma inmediata el hecho a los familiares y, si la residencia cuenta con la infraestructura adecuada, se facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y sepelio.
- c) En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá, en su caso, los gastos originados.
- d) El centro facilitará diariamente distintos periódicos y mensualmente revistas diferentes, ambos de tirada nacional.

6. Protocolos y registros:

- a) El centro deberá utilizar deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente convenio y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional. Estos protocolos deberán orientarse, de acuerdo a las posibilidades del centro, a un “Modelo de Atención Centrada en la Persona”.
- b) Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

Protocolos:

1. Información y orientación para el ingreso a usuarios y familiares.
2. Alimentación e hidratación.
3. Higiene y cuidado personal.
4. Sueño y reposo.
5. Eliminación, incontinencia y estreñimiento.
6. Cambios posturales y movilizaciones.
7. Preparación y administración de medicación.

8. Prevención, detección y tratamiento precoz de UPP.
9. Caídas. Se contemplará de forma específica el registro y seguimiento de usuarios con alto riesgo de caídas.
10. Gestión y control de medidas de sujeción.
11. Prevención y uso de sujeciones.
12. Cuidados de ostomías (colostomías, traqueotomías, ileostomías etc.).
13. Cuidados de usuarios con sonda vesical.
14. Cuidados de usuarios con sonda nasogástrica.
15. Actuación con personas con trastornos conductuales.
16. Aislamiento: actuaciones para evitar que una enfermedad concreta que padece un residente sea transmitida al resto (el uso de este protocolo exige, necesariamente, prescripción facultativa previa).
17. Actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y detección de casos de SIDA.
18. Fallecimiento y duelo.
19. Suicidio.
20. Traslado a servicios de urgencias.
21. De adopción de medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica.
22. Desaparición de residentes.
23. Manejo de objetos punzantes.
24. Manejo de residuos sanitarios.
25. De acogida, atención, no discriminación y prevención de la violencia por motivos de identidad o expresión de género o por razón de orientación e identidad sexual.
26. Prevención y gestión de riesgos psicosociales. Prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
27. Detección y actuación ante situaciones de maltrato.
28. De prevención detección y atención a situaciones de soledad no deseada.

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

Registros:

El centro residencial deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente convenio, que consistirán en libros de registro o programas informáticos o aplicaciones que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

1. Registro de caídas: individual. Colectivo por mes.
2. Registro de medicación administrada.
3. Registro de higiene personal (aseo, afeitado, cuidado de la boca, etc.).
4. Registro de curas individualizado.
5. Registro de control de constantes (temperatura, tensión arterial, glucemias, peso y otras constantes) de acuerdo con la frecuencia prescrita por el facultativo.
6. Registro de cambios posturales.
7. Registro de cambios de pañal.
8. Registro de hidratación (donde debe quedar reflejado, de manera cuantitativa, la cantidad de líquido ingerido y el tipo de líquido).
9. Registro de alimentación oral (se debe reflejar qué tal come, si presenta episodios de atragantamiento y cualquier otro aspecto de interés para una alimentación adecuada).
10. Registro de alimentación por sonda nasogástrica (reflejar cantidad administrada, hora de administración, etc.).
11. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica y P.E.G.
12. Registro de deposiciones (individualizado y diario).

13. Registro de diuresis; reflejando esta de forma cuantitativa, individualizada y diaria. Este registro es especialmente importante en los residentes portadores de sonda vesical.
14. Registro de “Sintrom”.
15. Registro de control diario de oxígeno.
16. Registro de residentes que acuden a terapia ocupacional.
17. Registro de residentes que acuden a fisioterapia.
18. Registro de sujeciones.
19. Registro de entradas y salidas de residentes.
20. Registro de visitas al residente.
21. Registro de cocina (elaboración del menú, incidencias, etc.).

Además, el centro deberá implantar todos aquellos registros necesarios para asegurar la correcta gestión de la asistencia prestada a los usuarios del centro.

La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos registros cuando lo considere necesario para garantizar la calidad de los servicios exigidos en este pliego.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, LOPDPGDD).

D) *Medios que debe aportar el centro para la prestación del servicio*

1. Todas las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para su utilización por usuarios dependientes, y encontrarse en habitaciones individuales o dobles.

2. El Ayuntamiento se obliga a poner a disposición de la Consejería las plazas convenidas en las fechas consignadas en la formalización del convenio. Estas plazas deberán reunir las características citadas en el párrafo anterior.

3. El centro deberá garantizar la presencia física durante todo el año, del personal que a continuación se detalla, con las siguientes frecuencias:

- a) Atención médica diaria con presencia física de lunes a viernes y los fines de semana localizable. Esta atención se prestará preferentemente por médico geriatra.
- b) Cuidados de enfermería con presencia física de lunes a domingo, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio.
- c) La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada para la prestación de los servicios recogidos en el presente convenio con la frecuencia y calidad exigida, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo.
- d) Se deberá disponer de personal asistencial (terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales y fisioterapeutas) y opcionalmente de psicólogos y animadores socioculturales, con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios residenciales recogidos en el presente convenio.
- e) En todo caso respecto de la plantilla exigible para la prestación del servicio deberán cumplir los requisitos exigidos para la acreditación de los centros residenciales para personas mayores dependientes aprobados por la Comunidad de Madrid.

4. La Consejería de Familia, Juventud y Política Social con el fin de asegurar la correcta atención a los usuarios podrá dictar las instrucciones oportunas en relación con las exigencias del personal necesario para la prestación de los servicios detallados en el presente anexo.

5. Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa diferenciado por recurso (residencia y centro de día, en su caso). Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

E) *El plan de contingencia por emergencias*

El Plan de Contingencia por Emergencias es el documento que recoge el conjunto de medidas de prevención y protección previstas e implantadas, así como la secuencia de actuaciones a realizar ante la aparición de una situación de emergencia.

Deberá ser elaborado, implantado y actualizado por el centro, durante toda la duración del convenio y mantenerlo a disposición de la Dirección General cuando le sea requerido.

La finalidad de este documento es la planificación y organización material, técnica y humana para la utilización óptima de los medios previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia. El plan deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1. Contingencia/s contemplada/s.
2. Descripción del tipo de centro, tipo de plazas y número y tipo de usuarios.
3. Clasificación de residentes.
4. Descripción de la infraestructura del edificio.
5. Organigrama estructura de personal a) Listado de sustitución de mando.
6. Inventario de equipos de protección individual, tanto sanitarios como laborales, material para desinfección, etc., sin perjuicio de una posible provisión por parte del ámbito sanitario de equipos de protección individual sanitario y de prevención de riesgos laborales.
7. Sectorización y aislamiento: a) Creación de zonas verde y roja. b) Redistribución espacial. c) Asignación de personal sin rotación a las distintas zonas. d) Identificación de las zonas de tránsito y de descontaminación.
8. Protocolos: a) Clasificación y sectorización. b) Información a familias. c) Coordinación sociosanitaria: distribución de competencias y listado de contactos actualizados con la administración. d) Protocolo de adquisición de material y equipamiento: listado actualizado de proveedores. e) Protocolo de contratación y organización de personal. f) Protocolo de formación a los trabajadores. g) Protocolo de limpieza y desinfección.
9. Documentación: a) Comunicaciones e instrucciones de la administración. b) Guía de prevención y control frente a posibles infecciones o enfermedades infecto contagiosas en residencias de mayores y otros centros de servicios sociales de carácter residencial.

F) *Coordinación, control, supervisión e información de la prestación del servicio*

1. El Ayuntamiento designará un Director del centro a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería estime oportuno. Se deberá garantizar que el Director disponga de los medios necesarios para poder trabajar a distancia, en caso necesario y según las necesidades existentes.

2. El Delegado de Protección de Datos designado por el Ayuntamiento deberá dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en este convenio.

3. El centro residencial viene obligado a informar a la Consejería, a través del Director del centro, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

4. En la organización y funcionamiento de la residencia deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del Director, asuma la representación del centro ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería con acceso a todos los sistemas de información y registros existentes en el centro. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro.

5. El centro se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente convenio.

6. El centro deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las condiciones establecidas en este pliego.

7. El personal designado por la Consejería podrá visitar el centro en cualquier momento para comprobar que, tanto en lo relativo a sus instalaciones como en el funcionamiento de los servicios que puedan repercutir sobre los residentes por su cuenta, el centro se ajusta a lo establecido en el presente convenio y en la normativa vigente sobre la materia.

## ANEXO II

**ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO**

En el presente acuerdo las partes fijan formalmente y por escrito los términos y condiciones para regular el tratamiento de datos de carácter personal y la confidencialidad de la información suministrada y creada entre ellas.

**Primera***Responsable y encargado del tratamiento*

La Dirección General de Atención a la Dependencia y el Mayor de la Comunidad de Madrid tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Ayuntamiento de Fuenlabrada tendrá la consideración de Encargado del tratamiento, conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y en el resto de normativa vigente en la materia.

En consecuencia, el acceso a datos de carácter personal en el marco de este convenio, se realiza con el único fin de dar cumplimiento al objeto del mismo y no se considerará como una cesión o comunicación de datos.

**Segunda***Definiciones*

Los términos específicos en materia de protección de datos serán interpretados conforme a las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD.

**Tercera***Objeto del encargo de tratamiento*

Mediante las presentes cláusulas se habilita al Ayuntamiento de Fuenlabrada, encargado del tratamiento, para tratar por cuenta de la Dirección General de Atención a la Dependencia y el Mayor de la Comunidad de Madrid, Responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para el desarrollo de actuaciones del servicio de atención especializada a personas mayores en el centro residencial de titularidad municipal.

A través de la aplicación institucional SIDEMA-GP se remitirá al centro la comunicación de adjudicación de plaza a un usuario en su centro, que contendrá: Número de expediente, DNI, Nombre y apellido, teléfono de contacto, fecha de adjudicación y clase de plaza.

El Ayuntamiento no tendrá acceso al expediente de dependencia, si bien tendrá acceso al módulo de Gestión de Plaza (GP) de la aplicación SIDEMA. Solo accederá a nivel de consulta al listado de usuarios adjudicado a su centro. También podrá realizar los trámites de “ingresos” y “bajas” en GP.

El tratamiento de los datos personales comprenderá: recogida/registro/estructuración/modificación/conservación/consulta/cotejo/copia de seguridad/recuperación y cualquier otro que requiera el objeto del convenio que se suscribe.

Los datos serán tratados en los equipos informáticos propiedad del Ayuntamiento, que dispondrá de un expediente personal que incluya documentación administrativa, sanitaria, económica, datos bancarios y de seguimiento socio familiar de los usuarios.

**Cuarta***Identificación de la información afectada*

Para la ejecución de las actuaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Responsable del tratamiento pone a disposición del Encargado, la información que se describe a continuación, correspondiente a la actividad de tratamiento “Acceso a Servicios para Personas Mayores”.

- Interesados: Personas dependientes, mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer, podrán ser atendidas en la residencia a partir de los 55 años de edad.

- Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder: Datos de carácter identificativo, Circunstancias sociales, Características personales, Datos económicos, financieros y de seguros. Datos especialmente protegidos (datos de salud).

### **Quinta**

#### *Duración*

El presente acuerdo tiene una duración coincidente con el período de vigencia del convenio suscrito, sin perjuicio de las obligaciones que, conforme al clausulado del presente acuerdo de encargo hayan de extenderse más allá de dicho período.

### **Sexta**

#### *Deber de confidencialidad*

El Encargado del tratamiento se obliga a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial facilitada por el Responsable del Tratamiento a efectos de dar cumplimiento al objeto del convenio.

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información susceptible de ser revelada por escrito, de palabra o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que posibilite el estado de la técnica en el futuro, intercambiada como consecuencia de este convenio, en especial la información y datos personales a los que el Encargado haya accedido o acceda durante su ejecución.

Las partes se comprometen a mantener el compromiso de confidencialidad respecto a la información y material facilitado y recibido en virtud del presente convenio durante la vigencia del mismo, así como de forma indefinida tras su finalización, obligándose a:

- a) Utilizar la información de forma reservada.
- b) No divulgar ni comunicar la información facilitada o recibida, salvo resolución motivada en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- c) Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que goce de aprobación escrita de las partes y únicamente en los términos de tal aprobación.
- d) Se restringirá el acceso a la información a sus empleados y colaboradores, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
- e) No utilizar la información o fragmentos de esta para fines distintos de la ejecución de este convenio.
- f) Cumplir con todos los términos fijados en el presente acuerdo y muy especialmente aquellos relativos a las cláusulas sobre confidencialidad, manteniendo esta confidencialidad y evitando revelar la información a toda persona que no sea empleado o subcontratado.

Las partes serán responsables ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados, voluntarios, subencargados, etc.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa de la relación entre las partes incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

El Encargado será responsable de que su personal, colaboradores, voluntarios y en general, todas las personas de su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales del Responsable, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal, aun después de finalizar su relación con el Encargado, entendiéndose circunscritas estas obligaciones tanto al ámbito interno de la entidad como al ámbito externo de la misma. Por tanto, el Encargado realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de estas obligaciones, así como del cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes, incluidas las que consten en los documentos de seguridad de las dependencias de la Comunidad de Madrid en las que, en su caso, hubieran de desarrollar su trabajo.

A estos efectos, el Encargado se compromete a llevar un listado del personal/personas autorizadas para tratar los datos personales, que estará en todo momento a disposición del Responsable.

La Comunidad de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que, bajo su criterio, se produzca un incumplimiento de dichos compromisos.

El Encargado mantendrá a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones anteriormente señaladas.

### **Séptima**

#### *Obligaciones del encargado del tratamiento*

El Encargado del tratamiento asume, junto al resto de las contenidas en el presente acuerdo, las siguientes obligaciones:

- Acceder, utilizar y destinar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento conforme al contenido de este convenio y a, en su caso, las instrucciones que le pueda especificar en concreto. Si el Encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable.
- Facilitar, en el momento de la recogida de los datos, la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el Responsable antes del inicio de la recogida de los datos.
- Asumir la condición de Responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del convenio, los comunique o los utilice incumpliendo sus estipulaciones o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.
- No permitir el acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable a ningún empleado o persona que no tenga la necesidad de conocerlos para el desarrollo y correcto cumplimiento del objeto del convenio suscrito.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del Responsable, que deberá constar, en todo caso, por escrito.

A estos efectos, el Encargado podrá comunicar los datos a otros Encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones de dicho Responsable. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos concretos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

- Tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de subencargado/s autorizado/s conforme a lo establecido en el convenio suscrito o demás documentos convencionales que pudieran adicionarse o complementar al mismo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el Encargado se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, informará por escrito al Responsable de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable del tratamiento, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el artículo 32 del RGPD, y en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
  - Garantizar, a lo largo de toda la vigencia del convenio, la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado mantendrá un registro, incluso en formato electrónico, de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Asistir al Responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados en los términos dispuestos en la cláusula undécima del presente acuerdo, y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del Encargado.
- Colaborar con el Responsable en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes cuando proceda, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga, y de conformidad con las disposiciones contenidas en la cláusula novena del presente acuerdo.
- Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Responsable, a requerimiento de este. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del Responsable toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento. Igualmente, proporcionará al Responsable cuantos datos o documentos le sean requeridos en los controles, auditorías o inspecciones que realice en cualquier momento el propio Responsable del tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable, así como cumplir con el resto de requerimientos establecidos en los artículos 37 a 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD. En los mismos términos se procederá en caso de que la designación haya sido voluntaria. Asimismo, el Encargado habrá de comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el mismo como su/s representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales, responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como Encargado del tratamiento con arreglo al RGPD y a la LOPDGDD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

### **Octava**

#### *Obligaciones del responsable del tratamiento*

El Responsable manifiesta y hace constar a los efectos legales oportunos que:

- a) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos de este convenio en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como tal.
- b) Supervisa el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

### **Novena**

#### *Medidas de seguridad y violación de la seguridad*

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Encargado del tratamiento aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en este caso incluya al menos las medidas de seguridad de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad.

El Encargado tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a esos datos.

El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de controles, auditorías e inspecciones, por parte del Responsable del tratamiento o de otro auditor autorizado por este.

Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del convenio de referencia, el Encargado garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos de este convenio.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado para la prestación de los servicios objeto del convenio, este deberá comunicarla al Responsable, sin dilación indebida, y a más tardar en el plazo de 24 horas desde que se tenga constancia de la misma, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener, que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del convenio. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad, todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.

En tal caso, corresponderá al Responsable comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente. Y en cualquier otro caso cuando así sea de aplicación conforme a lo establecido en la normativa vigente.

### **Décima**

#### *Destino de los datos al finalizar el convenio*

Una vez cumplido o resuelto el convenio y, en consecuencia, finalizado el encargo, el Encargado devolverá al Responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que, en lugar de las actuaciones anteriormente señaladas:

- a) Devolver al Encargado que designe por escrito el Responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del convenio.

### **Undécima**

#### *Ejercicio de derechos ante el Encargado de Tratamiento*

El Encargado deberá dar traslado al Responsable de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un interesado cuyos datos hayan sido tratados por el Encargado con motivo del cumplimiento del convenio, a fin de que se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud al Responsable deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder.

Asimismo, el Encargado deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que reciba a través del Responsable, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud, como la ejecución de la tarea encomendada.

### **Duodécima**

#### *Subencargo del tratamiento*

Con carácter general el Encargado no podrá subencargar las prestaciones que formen parte del objeto de este convenio y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para su normal funcionamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Encargado necesitara subencargar todo o parte de los servicios encargados por el Responsable en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subencargar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada y sus datos de contacto.

El subencargo podrá llevarse a cabo si el Responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde a Encargado del Tratamiento exigir al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento y seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

El Encargado del Tratamiento está obligado a informar al Responsable de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de un mes, dando así al Responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

### **Decimotercera**

#### *Responsabilidad*

El Encargado será considerado Responsable del Tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de este convenio, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.

Para el cumplimiento del objeto del convenio suscrito no se requiere que el Encargado acceda a ningún otro dato personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y, en consecuencia, no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en dicho texto convencional. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del convenio que conllevará un acceso accidental o incidental a esos datos personales, el Encargado deberá ponerlo en conocimiento del Responsable, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 24 horas.

Las partes responderán de las infracciones en las que hubiesen incurrido personalmente, manteniendo indemne a la parte contraria frente a cualquier perjuicio que se derivase de ellas.

(03/158/23)

