

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

I.M.A.S.

**6158 Resolución por la que se aprueba el modelo de acuerdo de concierto social para la reserva y ocupación de plazas de servicios especializados en el sector de personas con discapacidad, en el servicio de atención residencial para personas con discapacidad física y por la que se determina el precio de las mismas.**

El Decreto 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, establece que podrá ser objeto de concierto social la reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública especializados en Personas Mayores o Personas con Discapacidad, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 7 bis y artículos 25 y siguientes de la Ley 3/2003, de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. A estos efectos, se han de entender incluidos los centros y servicios para personas usuarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), de conformidad con lo dispuesto por el artículo 14.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El artículo 13 del mencionado Decreto 10/2018, de 14 febrero, establece que la formalización de los conciertos sociales se efectuará mediante un documento administrativo, denominado acuerdo de concierto social, cuyo modelo será aprobado por el órgano competente para la formalización del concierto social.

El artículo 10 de dicho Decreto establece que el importe a pagar por plaza ocupada o por reserva de plaza se determinará por Resolución de la persona titular de la Dirección de los organismos públicos adscritos a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, en el caso de centros competencia de los mismos.

De acuerdo con la normativa recogida en los párrafos precedentes, y en virtud de las atribuciones conferidas a la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, por el artículo 9 del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, y por el artículo 14.2 del Decreto 10/2018, de 14 febrero,

#### **Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar el modelo de acuerdo de concierto social para la reserva y ocupación de plazas de servicios especializados en el sector de personas con discapacidad en el servicio de atención residencial para personas con discapacidad física recogido en el anexo de la presente resolución.

**Segundo.-** Establecer el importe a pagar por el IMAS por plaza ocupada, que será el recogido en el apartado 8.1 del presente modelo de acuerdo, así como establecer en el 75% el porcentaje sobre el importe de las plazas ocupadas a satisfacer por reserva de plaza. A estos efectos, se considerará como "plaza ocupada" la asignada a una persona expresamente mediante Resolución de reconocimiento del derecho a la prestación del SAAD, desde el día en que se produce su ingreso en el centro hasta el día de su baja en el mismo, con independencia de las faltas de asistencia, y se considerará como "plaza reservada" aquella que, una vez producida la primera incorporación, no se encuentre ocupada debido a la baja definitiva de la persona usuaria en el centro, así como aquella que se encuentre ocupada por una persona usuaria cuyo derecho haya sido suspendido por el órgano competente, todo ello de acuerdo con el artículo 19.2 del Decreto 74/2011, de 20 de mayo. Los importes establecidos en la presente resolución podrán ser objeto de revisión, conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, siempre que se justifique en una memoria económica específica, en los términos recogidos en la citada ley y su normativa de desarrollo.

Contra esta Resolución, que no agota la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de un mes desde el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, recurso de alzada ante la Presidencia del Instituto Murciano de Acción Social, sin perjuicio de que se ejercite cualquier otro que se estime procedente, todo ello de conformidad con los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Murcia, 4 de octubre de 2018.—La Directora Gerente, Verónica López García.

## ANEXO

### MODELO DE ACUERDO DE CONCIERTO SOCIAL PARA LA RESERVA Y OCUPACIÓN DE PLAZAS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.

## REUNIDOS

De una parte, la Ilma. Sra. D<sup>a</sup> Verónica López García, Directora Gerente del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), que actúa en nombre y representación del citado organismo público en virtud del Decreto 148/2017 de 18 de Mayo y de las atribuciones conferidas a la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, por el artículo 9 del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, y por el artículo 14.2 del Decreto 10/2018, de 14 febrero.

De otra parte, D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ (espacio reservado para los datos identificativos de la entidad con la que se suscribe el concierto social, de su representante así como autorizaciones de junta o patronato que en su caso requiera).

## MANIFIESTAN

**PRIMERO.-** Que el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia establece en su artículo 10, apartado Uno, número 18, la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de asistencia y bienestar social, y de promoción e integración de las personas con discapacidad.

**SEGUNDO.-** Que una de las finalidades del Instituto Murciano de Acción Social – IMAS-, a tenor de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, es la satisfacción de necesidades sociales, haciendo efectivo el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos niveles básicos de bienestar social y a disponer de los servicios que atiendan dichas necesidades sociales, y en lo que hace al objeto de este concierto social, promoviendo y potenciando para ello la realización de programas que permitan ampliar los servicios existentes de atención a las personas con dependencia, en aras a mejorar sus condiciones de vida.

La Ley 1/2006, de 10 de abril, de creación del Instituto Murciano de Acción Social – IMAS-, establece que este Organismo se constituye con la finalidad de ejecutar las competencias de administración y gestión de servicios, prestaciones y programas sociales de acuerdo con los principios establecidos en la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, añadiendo que sus áreas de atención serán, entre otras, la de Personas con Discapacidad.

**TERCERO.-** Que la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en su artículo 25 bis, relativo al Régimen de concertación establece que *“las Administraciones Públicas podrán encomendar la prestación de los servicios sociales de su competencia mediante el sistema de concierto social con entidades privadas con los requisitos que se establezcan en la normativa por la que se desarrolle con pleno respeto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación”*.

Así, el Decreto 10/2018 de 14 de febrero por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, en su artículo 2 establece que *“Podrá ser objeto de concierto social la reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública especializados en Personas Mayores o Personas con Discapacidad (...)”*.

**CUARTO.-** Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas, siendo uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006 la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

**QUINTO.-** Según el artículo 25 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal, y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el servicio de atención residencial ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario. En similares términos queda recogido en el artículo 17.1 del Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establecen la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Asimismo, el mencionado servicio también tiene por destinatarias a aquellas personas con discapacidad y personas con trastorno mental grave que, con independencia de su condición de dependiente o no, sean remitidas de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados, de forma que, en igualdad de condiciones, reciban el servicio adecuado a sus necesidades.

**SEXTO.-** La Entidad \_\_\_\_\_ está inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de acuerdo con lo exigido por el artículo 6 de la Ley 3/2003, de 10 de Abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, así como ha sido declarada apta para suscribir conciertos sociales.

Asimismo, mediante Resolución de la Gerencia del IMAS se seleccionó a la entidad para suscribir concierto social, de acuerdo con los criterios establecidos por el artículo 8 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, así como se asignaron \_\_\_\_ plazas, objeto de este concierto social.

## CLÁUSULAS

### PRIMERA: OBJETO

El presente concierto social tiene por objeto la reserva y ocupación de plazas de atención residencial, para personas con discapacidad física en el centro/los centros de la entidad \_\_\_\_\_ (en adelante entidad concertada), sito/s en \_\_\_\_\_, con la finalidad de satisfacer las necesidades de atención de las personas usuarias del servicio de conformidad con la normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.

El número de plazas a concertar será de \_\_\_\_\_.

### SEGUNDA: PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

Las personas atendidas en el Servicio de Atención Residencial, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de 16 años y menor de 65 años. Excepcionalmente, podrán acceder y/o permanecer en el centro personas usuarias con edad superior a 65 años, en circunstancias especiales, siempre que su tratamiento terapéutico así lo aconseje y con autorización expresa del IMAS. Igualmente, y con carácter también excepcional, podrán acceder al centro personas menores de 16 años cuya situación personal y familiar lo haga necesario ante la inexistencia de otro recurso de atención más adecuado, siempre con autorización expresa del IMAS y de quien ostente la tutela legal de dichas personas menores de 16 años.
2. Que el diagnóstico principal sea de discapacidad física.
3. Tener reconocido grado y nivel de dependencia protegible conforme a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
4. Tener reconocido el derecho al Servicio de Atención Residencial, mediante Resolución de Reconocimiento de derecho a las Prestaciones del Sistema Murciano de Atención a la Dependencia conforme a lo establecido en su Programa Individualizado de Atención (P.I.A) de la persona usuaria.

5. Serán también destinatarias del Servicio objeto del presente acuerdo aquellas personas con discapacidad física que con independencia de su condición de dependiente o no, sean remitidas al Centro mediante Resolución de la Dirección General de Personas con Discapacidad, de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.
6. No presentar graves problemas de toxicomanía, ni patrones comportamentales excesivamente agresivos o peligrosos para sí mismo o para los demás.
7. No padecer alteraciones graves de la salud mental.
8. No padecer enfermedad que requiera atención continuada en centro hospitalario.

### TERCERA: SERVICIOS QUE COMPRENDE Y CARACTERÍSTICAS

#### a) Servicios básicos

El Centro Residencial proporcionará los **servicios básicos** que seguidamente se relacionan, siendo todos ellos de obligado cumplimiento por parte de la entidad concertada:

##### a.1) Servicios esenciales:

a.1.1) Alojamiento: El Centro deberá garantizar la atención de las personas usuarias en un entorno social normalizado y posibilitar su acceso a los recursos comunitarios, promoviendo la integración de las personas atendidas. A tales efectos, se garantizará la existencia de espacios propios y comunes, así como el equipamiento y mobiliario adecuados, incluyendo la ropa de cama, aseo y menaje de cocina.

a.1.2) Asistencia en las actividades de la vida diaria: El personal del Centro proporcionará a cada persona usuaria la asistencia que precise en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, en función de las necesidades personales de apoyo de cada una de ellas. El Centro tendrá que aportar los productos y materiales necesarios para la higiene personal de las personas usuarias.

a.1.3) Servicios terapéuticos: El equipo técnico del Centro elaborará un Plan de Atención Personalizada (P.A.P.) para cada persona usuaria en el plazo máximo de un mes desde la incorporación de la misma al Centro. Dicho P.A.P. estará orientado a garantizar los apoyos necesarios en las áreas de cuidados de la salud, psicológica, social y ocupacional, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación. El equipo multidisciplinar del Centro, integrado por su personal técnico y su personal de atención directa, velará para que el contenido del P.A.P. de cada persona usuaria se lleve a cabo técnicamente de forma adecuada.

En ningún caso, la entidad concertada podrá contratar, arrendar o ceder la ejecución de los servicios esenciales objeto del concierto, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 bis.8 de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

#### **a.2) Servicios complementarios:**

a.2.1) Manutención: Se proporcionará a las personas usuarias la pensión alimenticia diaria (desayuno, comida, merienda y cena). La manutención incluirá la ayuda y el apoyo especial y de control que resulten necesarios para garantizar la adecuada atención y seguridad de las personas usuarias durante la prestación del servicio.

El servicio de cocina podrá ser propio o contratado, debiéndose cumplir en cualquiera de los dos supuestos los requisitos exigidos en la legislación vigente, y en especial, la reglamentación técnica sanitaria sobre comedores colectivos.

El servicio de manutención se prestará con arreglo a las siguientes condiciones:

- El servicio de cocina podrá ser propio o contratado, debiéndose cumplir en cualquiera de los dos supuestos los requisitos exigidos en la legislación vigente, y en especial, la reglamentación técnica sanitaria sobre comedores colectivos.
- En caso de prestación del servicio por parte del propio centro, existirán áreas diferenciadas para almacén de víveres, manipulación y tratamiento, lavado, menaje y utensilios.
- El personal que realice labores de preparación culinaria, producción o distribución de alimentos, dispondrá del correspondiente documento que acredite que ha recibido la formación adecuada en materia de higiene alimentaria, según Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a higiene de productos alimenticios y R.D. 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos R.D. en materia sanitaria.
- Se suministrarán menús y platos variados acordes con las necesidades de las personas usuarias. Los menús serán programados y supervisados por personal sanitario cualificado para ello, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros específicos para las personas usuarias que los precisen. Se elaborarán los menús después de escuchar a las personas usuarias o sus representantes. Del contenido de los mismos se dará conocimiento semanal, quincenal o mensual, anticipado en los tablones de anuncios del centro.

a.2.2) Limpieza y lavandería: Se garantizará la limpieza y el mantenimiento de los espacios y de la ropa tanto de uso personal como del hogar, con arreglo a las siguientes condiciones:

- Será responsabilidad de la entidad concertada la limpieza diaria, tanto de habitaciones como de zonas comunes, así como el lavado, planchado y repaso de ropa tanto de uso personal como del hogar.
- El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias, con un cambio semanal mínimo, haciéndose diariamente en aquellas personas usuarias con incontinencia para garantizar su higiene. Se cambiarán con la misma periodicidad toallas, servilletas, manteles y demás ropa de hogar. El Centro renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas.
- La persona usuaria aportará la ropa y calzado de uso personal y los repondrá a su cargo; el cambio de ropa interior se efectuará siempre que sea preciso. El resto del vestuario personal se cambiará con la periodicidad necesaria para mantener unos niveles adecuados de higiene y estética. El personal del centro velará para que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza, y para que se renueven las prendas deterioradas de las personas usuarias, con cargo a las mismas.

a.2.3) Seguridad y vigilancia del Centro: El Centro adoptará las medidas adecuadas para garantizar la seguridad del Centro y de las personas que lo utilicen, tanto personas usuarias como profesionales y visitantes.

a.2.4) Mantenimiento del centro: la entidad concertada garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y servicios mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Los servicios complementarios podrán ser prestados por personal propio o externalizados. En el caso de subcontratación del servicio con una empresa, la entidad concertada deberá presentar al IMAS el contrato suscrito, en el plazo de 15 días desde su firma. Igualmente deberá presentar en el mismo plazo cualquier modificación que se produzca del contrato.

En ningún caso podrá la entidad concertada facturar, a las personas usuarias atendidas en el marco de este concierto social, cantidad alguna por los servicios considerados como básicos en el presente acuerdo.

## **b) Servicios adicionales**

El centro podrá prestar a la persona usuaria servicios adicionales no contemplados en el presente concierto social. Tendrán la consideración de servicios adicionales aquellas actividades que el centro realice o servicios que preste, de manera habitual o puntual, que no se encuentren incluidos en los servicios básicos (tanto esenciales como complementarios) del presente acuerdo.

Los conceptos y costes de estos servicios deberán estar recogidos en el tablón de anuncios del centro y su coste correrá por cuenta de la persona usuaria. En el caso de servicios habituales o periódicos, deberá constar la previa conformidad de ésta o su representante legal, recogida en el contrato de convivencia.



El coste de las actividades puntuales se comunicará con carácter previo a la realización de las mismas y requerirá la aceptación expresa de la persona usuaria o su representante legal.

No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados a la persona usuaria.

## **CUARTA: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL**

### **a) Horario y calendario**

La atención será continuada durante los 365 días del año.

### **b) Régimen de funcionamiento**

La Residencia para personas con discapacidad física garantizará las condiciones que favorezcan la atención integral de las personas usuarias y un clima de convivencia y respeto a sus derechos constitucionales; asimismo deberá garantizar:

- Las adecuadas condiciones de higiene y limpieza del centro y sus diversas instalaciones.
- El mantenimiento y conservación de las instalaciones en condiciones de funcionamiento óptimo, así como del mobiliario y los enseres del mismo.
- La utilización de los servicios comunes, en las condiciones que se establezcan en las normas de funcionamiento interno de cada uno de los centros, de acuerdo con las características de los mismos.
- Los cauces necesarios para que las personas usuarias participen en las actividades de los centros y colaboren en el desarrollo de las mismas.
- La posibilidad de elevar por escrito a los órganos de participación del establecimiento o a la dirección del mismo, propuestas relativas a la mejora de los servicios.
- La participación en el centro se producirá a través de los procedimientos que se establezcan de participación democrática de las personas usuarias o sus representantes legales.
- Se establecerá la supervisión y el establecimiento de las medidas necesarias por parte del personal del centro para proteger la integridad física, psíquica, emocional y moral de cada una de las personas usuarias.
- La ausencia de signos o síntomas de limitación de libertad (salvo en casos de prescripción facultativa) o de desconsideración en el trato hacia las personas usuarias.
- El respeto a las convicciones políticas, morales y religiosas de las personas usuarias, así como el respeto a su intimidad y vida privada, incluyendo la confidencialidad en las comunicaciones postales, electrónicas y telefónicas.
- Los horarios de trabajo se ajustarán a las necesidades de las personas usuarias.

La atención a las personas usuarias de la Residencia se realizará con criterios de respeto a su dignidad personal y a su libertad.

La entidad arbitrará las medidas necesarias a efectos de imposibilitar por parte de trabajadores, personal externo o visitantes, cualquier información o circunstancia que explicita o permita advertir la procedencia de las personas a las que se presta el servicio.

En ningún caso podrá haber diferencias entre usuarios acogidos en virtud de este concierto social y el resto de personas usuarias del centro, si las hubiera.

Para el adecuado desarrollo de su actividad, el centro contará con los siguientes instrumentos, prestaciones y servicios:

### **b.1) Expediente personal**

Con independencia del libro de registro de personas usuarias recogido más adelante, el centro dispondrá de un expediente individual de cada persona usuaria en el que conste, como mínimo, la siguiente información actualizada:

- Expediente administrativo: datos personales; familiar de contacto o persona responsable de la persona usuaria; registro individualizado de incidencias ocurridas durante la prestación del servicio; copia del contrato de convivencia firmado por la persona usuaria o su representante legal y por el Centro; copia del Plan de Atención Personalizada (P.A.P.) de la persona usuaria; copia de las liquidaciones individuales mensuales del copago, cuyo original firmado por la persona usuaria o por su representante legal figurará en el departamento de administración del Centro, así como en su caso del resto de gastos.
- Historia sanitaria: historia clínica, diagnósticos, prescripción médico-farmacéutica, analíticas, escalas de valoración, pruebas diagnósticas y evolución clínica, evaluación de la autonomía.
- Historia psicopedagógica: historia escolar, informes psicopedagógicos, diagnósticos, pruebas utilizadas, inventario de habilidades básicas de la vida diaria, escalas de valoración, programas de intervención terapéutica.
- Historia social: informes sociales, información socio-familiar y del entorno, situación económica personal, redes de apoyo (familiar, vecinal, profesionales públicos, instituciones), programas de intervención social.

### **b.2) Protocolos y registros de incidencias**

El Centro dispondrá al menos de los siguientes protocolos de atención:

- Protocolo de acogida y adaptación.
- Protocolos sanitarios:
  - De caídas (indicando circunstancias, motivo, lugar, fecha y hora).
  - De crisis epilépticas (indicando fecha, hora, duración, caída al suelo, pérdida de conocimiento, cambio de color de piel, ...)

- De contención mecánica (indicando tipo de medida, alcance, duración, pauta de movilización, facultativo que lo prescribe)
- De incontinencia (indicando tipo, medida o dispositivo adoptado).
- De lesiones por presión (con indicación de causa originaria, tratamiento, fecha de aparición y fecha de curación).
- De administración de medicación.
- De enfermedad infecto-contagiosa (indicando medidas adoptadas).
- De enfermedades de declaración obligatoria.
- De intoxicaciones.
- De alimentación.
- De diabetes.
- De cambios posturales y movilizaciones.
- De constantes vitales.
- De higiene personal.
- De hidroterapia (si el centro la prestase).
- De fisioterapia.
- Otros.
- Protocolos psico-educativos:
  - De valoración funcional: inventario de habilidades.
  - De intervención en crisis.
  - Identificación situación de maltrato intrafamiliar y social.
  - Elaboración del duelo.
  - De sexualidad.
  - Otros.
- Protocolo de transporte.
- Protocolo de fugas.
- De fallecimientos.
- Protocolo de quejas y reclamaciones de la persona usuaria y/o familiares.
- Protocolo de conductas disruptivas
- Cualquier otro que por las características de la persona usuaria sea necesario.

Se dispondrá de un libro paginado, organizado según la estructura y funcionamiento del centro, donde se registren las incidencias y acontecimientos diarios que sean de especial relevancia en las áreas sanitaria, psicoeducativa y social, donde conste la fecha, hora, personal presente y descripción del hecho.

### **b.3) Reglamento de régimen interior**

A la firma del concierto social, o en todo caso en un periodo no superior a 3 meses, la entidad concertada deberá realizar las modificaciones necesarias para la adaptación del Reglamento de Régimen Interior del Centro, a las exigencias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), así como a lo establecido en el presente acuerdo. Estas modificaciones deberán ser remitidas al IMAS y una vez aprobadas, el Reglamento de Régimen Interior deberá ser visado por el Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

Las normas de régimen interior del Centro serán conocidas por las personas usuarias y/o representantes, para lo cual se exhibirá el RRI en el tablón de anuncios, garantizando así su publicidad. Además, en el momento del ingreso en el Centro, se explicará y se entregará a la persona usuaria o su representante legal una copia de dicho reglamento, que deberá ser aceptado expresamente.

### **b.4) Hojas de reclamaciones**

Sin perjuicio de lo establecido en el Título II del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, existirán Hojas de Reclamaciones en modelo normalizado, así como Buzón de Quejas y Sugerencias a disposición de las personas usuarias y/o representantes, de las que se enviará copia al Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería responsable en materia de Servicios Sociales, de acuerdo con lo recogido en el artículo 40 del Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos. Se enviará otra copia a la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS.

El centro deberá exhibir de modo permanente un cartel en el que figure la siguiente leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias". Este cartel estará situado en la zona de mayor concurrencia de las personas usuarias y/o sus representantes legales, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

### **b.5) Libro-Registro**

Existirá asimismo un Libro-Registro de las personas usuarias en el que deberá constar de forma ineludible, la información establecida en el apartado 2.2.5 del Anexo I del Decreto 69/2005 de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada. Este Libro-Registro podrá tener formato informático, siempre que se respeten las disposiciones sobre protección de datos de carácter personal establecidas en la legislación vigente.

La apertura de tal Libro-Registro será competencia exclusiva del/de la director/a del Centro, al igual que su custodia.

### **b.6) Tablón de anuncios**

El Centro deberá disponer de un tablón de anuncios en un espacio de especial concurrencia de personas usuarias, familiares o tutores/as, en el que deberán quedar expuestos, como mínimo:

- Copia de la inscripción del establecimiento en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Organización horaria de los servicios generales que se prestan.
- Relación actualizada de servicios acogidos al presente concierto social, así como tarifa de aquellos otros servicios adicionales, periódicos o puntuales, que la entidad preste, cuyos precios deberán reflejarse en esta relación y ser dados a conocer a las personas usuarias y al IMAS.
- Organigrama del Centro y nombre de las personas responsables de los diferentes Departamentos.
- Aviso de la disponibilidad de Hojas de Reclamaciones y sobre el derecho de reclamar directamente ante el/la responsable directo/a de cualquier Departamento.
- Calendario de actividades y su concreción diaria, semanal, mensual o anual.
- Horario de atención a familiares por parte de la Dirección Centro y del resto de profesionales del Equipo Técnico.
- Instrucciones para casos de emergencia con especificaciones para el personal del Centro y personas usuarias.
- Programación dietética del Centro y concreción semanal, quincenal o mensual de menús, firmada y sellada por el/la profesional competente.
- Reglamento de Régimen Interior del Centro.

### **b.7) Órganos de participación de las personas usuarias**

Se garantizará la participación de las personas usuarias y/o sus familiares en la elaboración de su Plan de Atención Personalizada (P.A.P), así como en la organización y funcionamiento de los servicios, mediante los órganos que se determinen en las normas de régimen interior del Centro.

### **b.8) Programación del centro.**

El centro implantará una programación dinámica e integradora, realizándose actividades adaptadas a las necesidades de las personas usuarias.

El centro tendrá que establecer un programa anual de actividades tanto culturales como formativas, rehabilitadoras y recreativas, en las áreas funcional, cognitiva, motora, emocional y de participación comunitaria, con indicación de los objetivos, calendarios, métodos, personal necesario, técnicas de ejecución y sistemas de evaluación, que garantice la participación de todas las personas usuarias.

### **b.9) Programas de intervención especializada**

La programación del Centro Residencial incluirá un conjunto de programas de intervención especializada adecuados a las necesidades y características de cada persona usuaria y que abarcarán como mínimo las siguientes áreas:

- Mejora de la autonomía personal: incluye la promoción de las capacidades de las personas usuarias, ya sea a través de terapias funcionales (estimulación multisensorial, rehabilitación funcional, etc.), terapias cognitivas (desarrollo, restauración y mantenimiento de las funciones cognitivas) o terapias psicoafectivas.
- Autocuidados y mejora de la autonomía personal: incluye la higiene y el aspecto personal, los hábitos de salud, alimentación y sueño, así como la promoción de las capacidades de las personas usuarias para favorecer el máximo desarrollo de su autonomía personal.
- Comunicación: apoyo en el uso de sistemas aumentativos o alternativos de comunicación en función de las necesidades específicas de las personas usuarias.
- Estimulación multisensorial.
- Habilidades sociales: referido a las competencias y habilidades relacionadas con la interacción social en los diferentes contextos y situaciones en los que se desenvuelve la persona.
- Programas ocupacionales, en función de las capacidades y preferencias de las personas usuarias.
- Formación prelaboral/laboral en caso de ser posible la inserción laboral.
- Apoyo a la inserción laboral, en su caso.
- Deporte, ocio y tiempo libre: para favorecer la práctica de actividades normalizadas de deporte, ocio y tiempo libre en el entorno socio comunitario.
- Fomento de las relaciones personales, familiares y sociales de las personas usuarias.
- Así como cualquier otro programa que fuera necesario para su atención integral.

### **b.10) Contrato de convivencia**

El contenido de las obligaciones en lo referente a las relaciones con las personas usuarias deberá estar regulado documentalmente mediante los oportunos contratos de convivencia, que se firmarán al ingreso de la persona usuaria en el Centro, y que contendrán, como mínimo, los siguientes datos:

- Identificación de las partes contratantes.
- Servicio al que se accede y fecha de alta efectiva en el Centro.
- Que el centro se obliga a prestar a la persona usuaria los servicios contenidos en este concierto social y a respetar sus derechos. Además se podrán pactar otros servicios adicionales distintos a los incluidos como objeto del concierto social, previo acuerdo de las partes y con cargo a la persona usuaria. El coste de estos servicios deberá estar tarifado y expuesto en el tablón de anuncios.

- Compromiso de la persona usuaria y/o su representante legal de aportar la ropa y medicación necesarios para su atención. En el caso de medicación, habrá de aportar informe médico que acredite su necesidad así como la forma y periodicidad de administración.
- Que la persona usuaria o su representante legal tiene conocimiento y acepta el contenido del reglamento de régimen interior del Centro.
- Compromiso de la persona usuaria de abonar el copago que le corresponda según la legislación vigente.
- Autorización de la persona usuaria o de su representante legal para que la Administración regional ceda al Centro los datos contenidos en los informes sociales y médicos y demás datos de carácter personal recabados para la determinación del grado y prestación de dependencia. Esta autorización se concederá exclusivamente para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con la adecuada atención a la persona usuaria.
- Autorización de la persona usuaria o su representante legal para que el Centro ceda a la Administración regional los datos obtenidos con motivo de la prestación del servicio. Esta autorización se concederá exclusivamente para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las competencias del IMAS en materia de gestión de Centros de Personas con Discapacidad.
- Firma del representante del Centro y de la persona usuaria o sus representantes legales debidamente acreditados.

#### **QUINTA: LOCALES Y EQUIPAMIENTOS**

La entidad concertada deberá acreditar la disposición de la infraestructura y equipamiento necesarios para la prestación de los servicios, adecuándose a las características de sus personas usuarias. En concreto, la entidad concertada deberá acreditar la titularidad del centro o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un período no inferior a la vigencia del concierto, conforme a lo previsto en el artículo 25 quater c) de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Asimismo, serán de obligado cumplimiento las disposiciones estatales, autonómicas y locales que le sean de aplicación, especialmente en lo referido a accesibilidad en espacios públicos y edificación, supresión de barreras en el transporte y la comunicación; sanidad, salud pública y reglamentación de comedores colectivos; instalaciones eléctricas, térmicas y de gases combustibles; eliminación de residuos; protección contra incendios, evacuación de edificios y prevención de riesgos laborales, sin perjuicio del cumplimiento del resto de legislación aplicable.

En la señalización exterior del centro figurará el Símbolo de la Red Pública de Servicios Sociales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 58/1990, de 26 de julio, (BORM 8 de agosto 1990) y demás normativa de desarrollo aplicable a la misma, ajustada a las prescripciones del Manual de identidad visual del Símbolo. Esta señalización se colocará, a costa del propio centro, en el plazo de un mes desde la firma del concierto social.

## SEXTA: PERSONAL

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal del centro deberá tener la debida titulación académica reglada, y en los casos en que ésta no sea obligatoria, deberá acreditar suficientemente su cualificación profesional, debiéndose dar la idoneidad y adecuación de los perfiles profesionales del personal a las necesidades de las personas usuarias. Asimismo, el Centro garantizará la formación continuada del personal.

El personal del centro habrá de acreditar ante éste el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. A este efecto aportará al centro una certificación negativa del Registro Central de Delinquentes Sexuales, relativa a la carencia de antecedentes penales por condena mediante sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. Si los/as trabajadores/as fueran de origen extranjero o tuvieran otra nacionalidad, además deberán aportar un certificado negativo de antecedentes penales de su país de origen o de donde sean nacionales, traducido y legalizado de acuerdo con los Convenios internacionales existentes, respecto de los delitos a los que se refiere el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996.

El Centro contará con el personal suficiente para dar la cobertura adecuada a las áreas de Gerencia y/o Dirección Técnica, Administración y Servicios, incluyéndose en esta última área el personal que realice funciones de transporte, limpieza, cocinas y comedores, mantenimiento y vigilancia, sea éste personal de la entidad concertada o de empresa externa. Asimismo, las vacaciones, incapacidades laborales y ausencias del personal de la entidad concertada, cualesquiera que sean las causas de éstas, serán debidamente suplidas por dicha entidad con personal de idéntica cualificación y aptitud, de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del concierto. Deberán ser notificadas al IMAS todas las incidencias que estas sustituciones generen.

Para prestar la atención que requiere el tipo de personas usuarias atendidas en el centro, éste dispondrá tanto de personal de atención directa como de personal técnico cualificado para el desarrollo de los Programas de Atención Personalizada (P.A.P.) y del programa anual de actividades, así como de cualquier otro que sea necesario para el buen funcionamiento del mismo. En todo caso, deberá estar adecuadamente cubierta la atención directa diaria de las personas usuarias durante su permanencia en el Centro. Estos profesionales prestarán a las personas usuarias los servicios propios de su categoría profesional, bajo la dirección del/de la directora/a del Centro, en cualquier caso.

Las ratios establecidas derivan del estudio realizado por parte del personal técnico de la Dirección General de Personas con Discapacidad, y son las mínimas que garantizan la atención adecuada para las personas usuarias destinatarias de los servicios objeto de este acuerdo.



Si el número de personas usuarias variara respecto a lo previsto en el inicio del concierto, se tendrían en cuenta las ratios establecidas en el presente acuerdo para calcular el número de profesionales y el número de horas de atención semanal de cada uno/a de ellos.

Por tanto, el centro contará con tres tipos de personal: el Personal del Equipo Técnico (PET), el Personal de Atención Directa (PAD) y el Personal de Administración y Servicios (PAS).

### **Personal y ratio del equipo técnico (PET):**

El/la Directora/a del Centro deberá contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en dependencia, discapacidad, dirección de Centros Residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia, salvo en los puestos ya ocupados a 31 de diciembre de 2017, en los que el director o directora tendrá como mínimo TRES años de experiencia en sector y contará con la formación complementaria anteriormente reseñada.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando la empleadora haya sido una entidad del sector público. Cuando el empleador haya sido un sujeto privado, mediante una declaración del empresario. En cualquier caso, deberá también acreditar haber realizado al menos 150 horas de formación complementaria en discapacidad o dependencia.

El/la Directora/a del Centro podrá ser uno/a de los miembros del Equipo Técnico, sin que pueda haber solapamiento entre el tiempo dedicado a sus funciones como Director/a y el tiempo dedicado a las funciones de miembro del equipo técnico.

En ausencia del Director/a el/la Coordinador/a asumirá sus funciones, estando siempre uno/a de ellos/as localizado/a para casos de emergencia.

La ratio del equipo profesional se establece en un profesional de cada tipo a jornada completa por cada 45 personas usuarias, excepto en la categoría de Enfermero/a que se establece en un profesional a jornada completa por cada 50 personas usuarias. Se calculará el número concreto de cada tipo de profesional y el número de horas de su jornada laboral de forma proporcional al número de personas usuarias.

No obstante, las ratios establecidas con carácter general en este apartado para el Pedagogo/a /Psicólogo/a o Psícopedagogo/a y para la aplicación de lo establecido en la cláusula octava del apartado b) del presente Acuerdo se aplicarán las siguientes ratios de forma gradual para la plaza ocupada.

- En 2018 y 2019:1 profesional por cada 43 usuarios.
- En 2020: 1 profesional por cada 44 usuarios.
- A partir del año 2021: 1 profesional por cada 45 usuarios.

En cuanto al Equipo Técnico, sin perjuicio de que la entidad concertada haya de contar con el personal suficiente para dar adecuada cobertura al servicio, deberá estar compuesto, cuando el Centro cuente con todas las plazas concertadas ocupadas, por al menos los siguientes perfiles profesionales:

- **Psicólogo/a, Pedagogo/a o Psicopedagogo/a**, con una jornada de XX horas semanales. La elección de la contratación de uno u otro tipo de estos perfiles profesionales dependerá de las características y necesidades de las personas usuarias del centro. En los supuestos de que, conforme a las características y necesidades de las personas usuarias, se considere necesaria la existencia de varios perfiles profesionales a la vez, se deberán distribuir las horas semanales señaladas entre los distintos perfiles profesionales.
- **Coordinador/a** con una titulación universitaria o de formación profesional de grado superior de la familia profesional de servicios socioculturales y a la comunidad, con una jornada de XX horas semanales.
- Un/a **Trabajador/a Social**, con una jornada de XX horas semanales.
- Un/a **enfermero/a**, con una jornada de XX horas semanales.
- **Fisioterapeuta/Logopeda**. Con una jornada de XX horas semanales.

Excepcionalmente y previa autorización del IMAS, el centro podrá, cuando las necesidades de las personas usuarias del servicio así lo exijan, distribuir las horas de atención que con arreglo a las anteriores ratios correspondan a un tipo de profesional entre las demás clases de profesionales integrantes del equipo técnico, siempre que correspondan a un mismo perfil profesional, es decir, podrán distribuirse las horas del área sanitaria entre profesionales de esa misma área, y del área socioeducativa, entre los/las profesionales de esa área. Asimismo, y si las necesidades de las personas usuarias así lo demandan, esta redistribución podrá suponer que se prescindiera de algún tipo de profesional, distribuyéndose el número de horas correspondientes a éste entre el resto de miembros del equipo técnico. Esta redistribución de horas no podrá suponer, en ningún caso, una disminución del número de horas totales de prestación que le correspondan al equipo técnico en su conjunto con arreglo a las ratios establecidas en este apartado.

#### **Personal y ratio de atención directa (PAD):**

Teniendo en cuenta las Directrices del Consejo de Política Territorial del SAAD, las titulaciones que se consideran idóneas para el desempeño de las funciones de atención directa son las siguientes:

- Para los/as monitores/as, los títulos de Formación Profesional de Técnico Superior, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE); la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y en el Real Decreto 1128/ 2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, adaptándose la especialidad de

dichos títulos a los programas que fuera a realizar la entidad concertada. Excepcionalmente el IMAS podrá autorizar otros perfiles profesionales de la rama socioeducativa, siempre que su perfil se adecue a las funciones propias del puesto de trabajo a desempeñar. Estos/as profesionales no podrán realizar funciones correspondientes a los/as auxiliares o categorías profesionales similares, ni suponer un menoscabo de la necesaria atención a prestar a las personas usuarias por los/as auxiliares o categorías profesionales similares o del número necesario de estos/as profesionales para ello.

- Para los/as auxiliares, cuidadores/as o categorías profesionales similares, se exigirá la cualificación profesional de Atención Socio sanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, creada por el Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre (BOE de 25 de octubre). A tales efectos, y de acuerdo con lo recogido en el apartado Tercero punto 1º de la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, se admitirá para acreditar dicha cualificación cualquiera de los siguientes títulos o certificados:
  1. Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por Real Decreto 546/1995, de 7 de abril (BOE de 5 de junio) o los títulos equivalentes de Técnico Auxiliar Clínica, Técnico Auxiliar Psiquiatría y Técnico Auxiliar de Enfermería que se establecen en el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril o, en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.
  2. Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, establecido por el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, o el título equivalente de Técnico de Atención Socio sanitaria, establecido por el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, o en su caso, cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.
  3. Título de Técnico Superior en Integración Social, establecido por el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, o el título equivalente de Técnico Superior en Integración Social establecido por el Real Decreto 2061/1995, de 22 de diciembre, para aquellos profesionales que a la fecha de entrada en vigor del concierto se encuentren trabajando en la categoría profesional de auxiliar, cuidador/a o similar.
  4. Certificado de Profesionalidad de Atención Socio sanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, o en su caso, cualquier otro certificado que se publique con los mismos efectos profesionales.

No obstante, los/as auxiliares, cuidadores/as o categorías profesionales similares que a fecha 31 de diciembre de 2017 acrediten una experiencia de al menos 3 años, con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en los últimos 12 años en la categoría profesional correspondiente, o sin alcanzar el mínimo de experiencia exigida, hubieran trabajado y tengan un mínimo de 300 horas de formación relacionada con las competencias profesionales que se quieran acreditar en los últimos 12 años, podrán

continuar trabajando en el Centro siempre que soliciten y obtengan la habilitación excepcional recogida en el apartado Tercero punto 2º de la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Asimismo, y al objeto de garantizar la estabilidad en el empleo, aquellas personas que a 31 de diciembre de 2017 hubieran trabajado con anterioridad a dicha fecha y que sin haber alcanzado los requisitos para la habilitación excepcional, se comprometan, mediante declaración responsable, a participar en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia laboral que se realicen desde el ámbito estatal o autonómico, o a realizar la formación vinculada a los correspondientes certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional, en un plazo hasta el 31 diciembre de 2022, tendrán que solicitar y obtener la habilitación provisional recogida en el apartado Tercero punto 3º de la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. En el caso de no participar en los procesos de evaluación y acreditación de la experiencia citada, o no realizar la formación vinculada a los certificados de profesionalidad o títulos de formación profesional en el plazo establecido, la habilitación provisional dejará de tener efectos.

### **Ratios de atención directa**

En cuanto al Personal de Atención Directa, sin perjuicio de que la entidad concertada haya de contar con el personal suficiente para dar una adecuada cobertura del servicio, deberá estar compuesto por el número de monitores/as, auxiliares o categorías profesionales similares que se deriven de la aplicación de las ratios recogidas a continuación. La aplicación de dichas ratios también determinará el número de horas de atención semanal que corresponde a cada monitor/a, auxiliar o categoría profesional similar. No obstante, con independencia de la aplicación de las ratios, se garantizará siempre la presencia efectiva de al menos un/a profesional de atención directa durante la jornada diaria del centro.

La elección de monitores/as o auxiliares dependerá de las características y necesidades de las personas usuarias del centro. En los supuestos en que, conforme a las características y necesidades de éstas se considere necesario la existencia de ambos tipos de profesionales a la vez, se deberán distribuir las horas semanales de atención entre las dos categorías.

En cuanto al Personal de Atención Directa a las personas usuarias, la ratio específica para la categoría de Residencia de Personas con discapacidad física es de 1 profesional por cada 2,5 personas usuarias. Se calculará el número concreto de cada tipo de profesional y el número de horas de su jornada laboral de forma proporcional al número de personas usuarias.

En cuanto al horario nocturno se garantizará la presencia de al menos una persona de atención directa de forma presencial, y otra localizable en caso de necesidad.

En el cómputo de la ratio de atención directa está incluido el personal que forma parte del Equipo Profesional.

No obstante las ratios establecidas con carácter general en este apartado para el personal de atención directa, y para la aplicación de lo establecido en el apartado 8.2 del presente Acuerdo, se contemplará de manera diferenciada a las personas usuarias que tengan la consideración de personas con necesidades de apoyo permanente, a las cuales se aplicarán las siguientes ratios de atención directa:

- En 2018 y 2019: 1 monitor/a o cuidador/a cada 2,25 personas usuarias.
- A partir del año 2020: 1 monitor/a o cuidador/a cada 2 personas usuarias.

#### Personal de Administración y Servicios (PAS):

El centro contará con el personal de administración y servicios suficiente para dar cobertura al adecuado funcionamiento del Centro y sus servicios.

Este personal no computará para el cálculo de las ratios de atención a la persona usuaria.

### **SEPTIMA: RECONOCIMIENTO, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO**

Una vez reconocido por el Órgano competente el derecho a la prestación del servicio de atención residencial, las personas usuarias serán derivadas por el IMAS a la entidad concertada, previa comunicación a los técnicos de la misma de la incorporación a dicho servicio.

La entidad concertada se compromete a aceptar las personas usuarias respecto a las cuales se haya autorizado su ingreso por el IMAS en los términos y plazos establecidos por este Organismo.

**La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de persona usuaria de las mismas, solo podrá ser efectuada previa autorización del IMAS.**

Una vez incorporada la persona usuaria al Centro, se contará con un período ordinario de adaptación de 6 meses, prorrogables a criterio del IMAS por motivos excepcionales debidamente acreditados. En este periodo, el equipo técnico del Centro diseñará los programas necesarios que faciliten la incorporación de la persona usuaria. El personal técnico del Centro emitirá informes motivados sobre dicha adaptación, dando traslado de dichos informes para su valoración por el personal técnico del IMAS, para su conocimiento y efectos oportunos.

En caso de modificarse la situación de la persona usuaria que determinó el acceso al servicio de atención residencial, se procederá por parte del centro a informar

a los Servicios Sociales del municipio de residencia de la persona usuaria, para que propongan la revisión de su Plan Individualizado de Atención (P.I.A.) ante el órgano competente, sin perjuicio de que se pueda actuar a instancia de la persona interesada. También se comunicará dicha circunstancia a la Dirección General de Personas con Discapacidad de forma simultánea a la comunicación a los Servicios Sociales municipales.

Cuando el número de ausencias de la persona usuaria alcance los 60 días en cómputo anual, se habrá de estudiar conjuntamente por el equipo técnico del centro y por el personal técnico encargado del seguimiento del concierto social las propuestas necesarias para garantizar una adecuada atención a dicha persona. La entidad concertada se encargará de comunicar por escrito a la persona usuaria y/o su representante legal el número de días de ausencia computados cuando éstos superen los 60 en cómputo anual. A efectos de un adecuado seguimiento técnico, el centro habrá de clasificar las ausencias conforme a los tipos de ausencias que hayan sido tipificados por la Dirección General de Personas con Discapacidad.

La prestación del servicio de atención residencial, a las personas usuarias se suspenderá o extinguirá por las causas establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en el Decreto n.º 74/2011, de 20 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y demás normativa de desarrollo.

## OCTAVA: IMPORTE DE LAS PLAZAS. CUANTÍA DEL CONCIERTO SOCIAL. LIQUIDACIÓN DE ESTANCIAS

### a) Estimación de costes

La estimación de los costes se realiza teniendo en cuenta la relación que guardan con la prestación del servicio objeto del concierto, distinguiendo entre costes directos e indirectos, tomando como referencia las variables y referencias que a continuación se relacionan:

		VARIABLES	FUENTE DE REFERENCIA
Costes directos	Personal	Categoría profesional Ratios de atención Retribuciones personal Número de plazas	Acuerdo Acuerdo Convenio colectivo <sup>(1)</sup> Plazas concertadas
	Manutención	Coste plaza/mes	Estimación realizada a partir del coste del servicio de manutención en contratos de centros públicos.
Costes indirectos	Suministros	Consumo de agua, gas, electricidad, telefonía, etc. Personal de servicio (limpieza, portería, etc.) Gastos de administración	Estas variables se ven condicionadas por la tipología del centro, titularidad de las instalaciones, características y el número total de plazas. Se establece un porcentaje sobre la estimación de los costes directos de la plaza.
	Mantenimiento		
	Limpieza		
	Administración		

- (1) Resolución de 30 de septiembre de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registran y publican las tablas salariales para los años 2015 y 2016 del XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (Centros de Atención Especializada, año 2016)

### b) Importe de las plazas

En base al análisis anterior, el importe por plaza y día será el que se establece a continuación:

	2018	2019	2020	2021 y siguientes
Plaza ocupada	71,44 €	71,44 €	72,44 €	73,44 €
Plaza ocupada por personas con necesidades de apoyo permanente	78,58 €	78,58 €	85,72 €	85,72 €

Estos importes están condicionados a la aprobación de la Ley de Presupuestos Generales de la CARM en cada ejercicio presupuestario. En caso de prórroga del presupuesto, se aplicarán los importes vigentes en el año del presupuesto prorrogado.

Se aplicará a las plazas ocupadas un incremento en el precio ligado al incremento en las ratios de los profesionales que será del 2% en el año 2020 y del 4% en el año 2021 para la categoría profesional de Pedagogo/a, Psicólogo/a o Psicopedagogo/a.

Se aplicará a aquellas plazas que se encuentren ocupadas por personas con grado III de dependencia y grado de discapacidad reconocida superior al 90%, previa solicitud de la entidad concertada, el importe correspondiente a las plazas ocupadas por personas con necesidades de apoyo permanente. La aplicación de este importe está ligada a un incremento en la ratio de atención directa del 10% en 2018 y 2019 y del 20% en 2020 con respecto a la ratio de atención directa inicialmente establecida.

El importe de la plaza reservada será del 75% del importe de la plaza. En el supuesto de plaza reservada por baja definitiva de la persona usuaria, el importe de la plaza reservada será del 75% de la plaza ocupada.

Los anteriores importes, tanto para plaza ocupada como reservada, podrán ser modificados mediante Resolución de la Dirección Gerencial del IMAS, conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, en los términos recogidos en la citada Ley y su normativa de desarrollo. En este caso, se entenderán sustituidos los importes recogidos en el presente concierto social por los recogidos en la Resolución vigente en el momento de prestación de los servicios derivados del mismo.

#### Situaciones no remunerables:

No será satisfecha a la entidad concertada cuantía alguna por las plazas que no se encuentren ocupadas, y que no puedan englobarse dentro del concepto de plaza reservada, por no haberse producido una primera incorporación a la misma en virtud de autorización de la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS.

### c) Aportación de las personas usuarias

Las personas usuarias atendidas al amparo de este concierto contribuirán a la financiación de la plaza mediante la entrega a la entidad concertada de la cantidad que corresponda como precio público en los términos que establezca la legislación aplicable al efecto.

Corresponderá a la entidad concertada expedir recibo nominal mensual, en el que constará el número de días reales de asistencia, en concepto de justificante de la cantidad aportada por la persona usuaria para la financiación de la plaza adjudicada. Para ello, el IMAS facilitará a la entidad concertada la aplicación informática necesaria para la expedición de los documentos justificativos del servicio prestado. Este recibo deberá ser firmado por la persona usuaria o su representante legal en señal de conformidad y será depositado en el expediente personal de cada persona usuaria.

### d) Cuantía del concierto social

El coste total del concierto social que se suscribe asciende a la cantidad de XXXXXXXX EUROS (XXXXXXXXXX €), sin contemplar el IVA, con una estimación de la aportación del IMAS de XXXXXXXX EUROS (XXXXXXXXXX €), en los términos y cuantías que se recogen en el siguiente cuadro:

Ejercicio presupuestario/ Periodo	Nº plazas	Días	Coste servicio	Aportación personas usuarias <sup>(1)</sup>	Aportación IMAS	IVA <sup>(2)</sup>	IMAS + IVA
<b>2019</b> (de 01/12/2018 a 30/11/2019)							
<b>2020</b> (de 01/12/2019 a 30/11/2020)							
<b>2021</b> (de 01/12/2020 a 30/11/2021)							
<b>2022</b> (de 01/12/2021 a 30/11/2022)							
<b>2023</b> (de 01/12/2022 a 30/11/2023)							
<b>2024</b> (de 01/12/2023 a 30/11/2024)							
<b>2025</b> (de 01/12/2024 a 30/11/2025)							

(1) Porcentaje estimado.

(2) Si procede.

El pago se efectuará con cargo a la partida presupuestaria 51.02.00.313F.260.01, código de proyecto XXXXXX, de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



El gasto correspondiente a los meses de diciembre, se aplicará a los créditos del presupuesto vigente en el momento de expedir las correspondientes certificaciones, siguiéndose esta misma regla en caso de prórroga del presente concierto social en los sucesivos ejercicios.

#### **e) Liquidación de estancias por la entidad concertada**

La Dirección del Centro, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al devengado, remitirá, a la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS certificación nominal de personas beneficiarias y cantidades percibidas. En esta liquidación se especificarán las personas usuarias que asisten al Centro, que serán abonadas en función del tipo de plaza que ocupen (plaza ocupada/reservada) y los días que correspondan por cada una de ellas.

El certificado emitido por el/la Director/a del Centro será conformado por funcionarios de la Dirección General de Personas con Discapacidad en orden a, de acuerdo con los datos y documentos obrantes en dicha Dirección General, comprobar la correcta liquidación a realizar. No obstante, lo anterior no impedirá la verificación a posteriori de los datos certificados por la Dirección del Centro.

El IMAS abonará a la entidad concertada en concepto de liquidación de estancias, previa presentación de la oportuna factura y de la certificación nominal de personas beneficiarias y cantidades percibidas, la diferencia resultante entre las cantidades que deban ser abonadas en virtud del copago por las personas usuarias y la cantidad establecida en concepto de plaza ocupada o reservada, según proceda.

El Centro controlará y notificará al IMAS las ausencias de las personas usuarias utilizando el modelo de "Certificado de Ausencias" que obra en la aplicación informática de gestión de los conciertos y que será remitido mensualmente junto con las certificaciones mencionadas en el párrafo segundo del presente apartado.

La Dirección del Centro deberá comunicar al IMAS las altas y bajas de las personas beneficiarias en un plazo máximo de tres días hábiles desde que éstas se produzcan. En caso de fallecimiento se acompañará partida de defunción en el momento en que se disponga de ella. En caso de baja voluntaria se adjuntará documento expreso firmado por el/la interesado/a o representante legal, en su caso, así como informe del Centro, según modelo establecido por el IMAS, en el que se indiquen las causas de dicha baja y la pertinencia de la misma.

Las facturas se presentarán en un Registro Administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en la materia, y cumplir los demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

#### **f) Impagos**

La entidad concertada, previa realización de las oportunas gestiones de cobro, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10.3 de la Orden de 27 de junio de 2011, por la que se establecen los precios públicos por la prestación de los servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y del Sistema de Servicios Sociales con financiación pública en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, remitirá en los plazos establecidos por dicho artículo a la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS los impagos de las personas usuarias que se hayan producido.

Para ello utilizará la aplicación informática de gestión de los conciertos.

Previamente a esta remisión, la entidad concertada habrá de comunicar a la persona usuaria o su representante legal, de manera fehaciente, la existencia del impago conforme al modelo establecido por el IMAS.

El IMAS reintegrará a la entidad concertada la cuantía correspondiente al precio público que se dejó de cobrar como impago de la persona usuaria del servicio de conformidad con lo establecido en el mencionado artículo 10.3 de la Orden de 27 de junio de 2011.

## **NOVENA: COMPROMISOS DE LAS PARTES**

### **a) Por parte del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)**

El Instituto Murciano de Acción Social – IMAS, además de las obligaciones recogidas en el artículo 16 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se compromete a:

a.1) La financiación del importe de las plazas, sin que, en ningún caso, e incluyendo la aportación que le corresponda a la persona usuaria en concepto de copago, pueda superarse la cuantía del presente concierto social que se determine con base en los importes por plaza recogidos en la cláusula octava. Para la determinación del importe de la financiación a cargo del IMAS, deberá deducirse del importe de la plaza la cuantía que la persona usuaria deba satisfacer, teniendo en cuenta lo dispuesto en la cláusula Octava del concierto social.

a.2) Ceder a la entidad concertada los datos de carácter personal, que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas que sean adjudicatarias de las plazas y que a tal efecto, y con el consentimiento de las mismas o de su representante legal, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este concierto social, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión. Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en la normativa vigente en materia de protección de datos.

a.3) Proporcionar a la entidad concertada una aplicación informática que será de uso obligatorio por ésta para la gestión de las plazas incluidas en el presente concierto social.

a.4) Realizar el seguimiento de la prestación objeto del concierto social.

### **b) Por parte de la entidad concertada**

La entidad concertada, además de las obligaciones recogidas en el artículo 15 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se compromete a:

- b.1) Prestar el servicio objeto de este concierto social según lo establecido en las cláusulas del mismo.
- b.2) No cubrir las plazas financiadas mediante este concierto social que resulten vacantes e informar a la Dirección General de Personas con Discapacidad del IMAS de dicho extremo.
- b.3) Recaudar de las personas usuarias el importe correspondiente a su participación en el coste mensual del Servicio. La entidad concertada no podrá facturar a las personas usuarias cantidad adicional al copago establecido por la prestación de los servicios que se deriven del concierto social.
- b.4) Presentar la liquidación mensual con certificado de la Dirección de acreditación de ausencias en la forma y plazos señalados en la cláusula Octava del presente concierto social.
- b.5) Designar a una persona responsable del Centro que colabore e informe de todas aquellas cuestiones, relativas a este concierto social, a solicitud de la Dirección General de Personas con Discapacidad.
- b.6) Presentar, en el plazo máximo de un mes desde la finalización de cada anualidad de vigencia del presente concierto social, una memoria técnica de seguimiento del desarrollo del servicio durante el ejercicio anterior, según el modelo normalizado que facilitará la Dirección General de Personas con Discapacidad, teniendo en cuenta lo dispuesto por los artículos 13.2.11 y 15.2.p) del Decreto 10/2018, de 14 de febrero.
- b.7) Aportar copia de los contratos de trabajo de los/las profesionales en el plazo de 15 días desde la formalización del concierto social, así como copia de los contratos que se formalicen con posterioridad a dicha fecha.
- b.8) A la señalización exterior del centro financiado mediante este concierto, de acuerdo con el Decreto 58/1990, de 26 de julio, (BORM 8 de agosto 1990, nº 182) del Símbolo de la Red Pública de Servicios Sociales (BORM 8 de agosto 1990, nº 182), y demás normativa de desarrollo de dicho Símbolo.
- b.9) En caso de emergencia sanitaria, la entidad concertada utilizará para efectuar el traslado y acompañamiento, los medios y recursos del sistema de Salud que corresponda. En el supuesto de no poder ser localizado/a el/la representante o persona responsable, el Centro procederá al traslado de la persona usuaria al Centro Médico más próximo de la red sanitaria que le corresponda y a su acompañamiento por personal del Centro sin coste alguno para la persona usuaria hasta la llegada de un familiar o hasta un plazo máximo de 6 horas; a partir de ese momento deberá hacerse cargo el/la representante legal o persona de referencia designada a tal fin o se hará cargo del pago de los gastos ocasionados por motivo del acompañamiento.
- b.10) Notificar al IMAS las incidencias que surjan en la asistencia al Centro de las personas usuarias utilizando el modelo de "Certificado de Ausencias" que obra en la aplicación informática de gestión de los conciertos.
- b.11) Comunicar al IMAS en el plazo de tres días naturales desde su producción aquellas incidencias que considere de especial relevancia en la atención a las personas usuarias de su Centro, especificando en observaciones los hechos ocurridos así como las intervenciones realizadas al respecto por el centro. Especialmente comunicará las incidencias respecto al abono del copago por parte de las personas usuarias, de forma que conste al IMAS de forma

fehaciente la falta del copago establecido. Esta especial consideración tendrán asimismo las fugas o desapariciones de personas usuarias, que también habrán de ser comunicadas inmediatamente a los/las tutores y a los Cuerpos de Seguridad del Estado.

b.12) Entregar mensualmente a cada persona usuaria la liquidación individual del copago, en la que constará el número de días reales de asistencia, archivando una copia firmada por ambas partes en el expediente individual al menos durante cuatro años.

b.13) Mantener cubiertos los costes de reposición en caso de siniestro total o parcial de la infraestructura del centro, mediante la suscripción de los oportunos contratos con entidades aseguradoras.

b.14) Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de la prestación objeto de concierto social, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración, para lo cual ha de tener suscrita la correspondiente póliza de responsabilidad civil con entidad aseguradora.

b.15) Presentar al inicio de cada ejercicio el proyecto de actividades para dicha anualidad.

#### **DÉCIMA: SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO SOCIAL**

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros Organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el personal técnico de la Dirección General de Personas con Discapacidad podrá visitar el Centro en cualquier momento para comprobar el cumplimiento de cada uno de los aspectos recogidos en este concierto social.

La entidad concertada deberá colaborar en el conjunto de estas actuaciones a las que se refiere el párrafo anterior, facilitando a las personas autorizadas por el IMAS la realización de las mismas y aportando la documentación que se solicite para permitir un seguimiento y mayor coordinación de la ejecución de este concierto.

La entidad concertada remitirá los informes de seguimiento que se le soliciten y la memoria anual de cada ejercicio a la Dirección General de Personas con Discapacidad, de acuerdo a los modelos facilitados.

De igual modo, el IMAS podrá proponer variaciones en el funcionamiento de los servicios que contribuyan a la mejora de la atención de las personas usuarias.

#### **DECIMOPRIMERA: VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA.**

La duración inicial del presente Concierto social será de..... (será la establecida en cada acuerdo, con el límite máximo de 6 años), con efectos desde (fecha inicio) hasta (fecha fin).

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 17.2 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, 6 meses antes de la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior, el presente acuerdo podrá ser renovado por acuerdo expreso de las partes por un periodo máximo de 4 años.

Conforme a lo previsto en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, el presente concierto social podrá ser objeto de revisión y en su caso, de modificación atendiendo a la variación de las circunstancias iniciales de su suscripción, con el fin de adecuarlo a las nuevas necesidades. Las modificaciones propuestas deben estar debidamente justificadas.

Así, en cuanto al número de plazas concertadas, éstas se podrán incrementar cuando se produzca un aumento en la demanda del servicio, y se podrán reducir cuando las plazas reservadas no hayan sido ocupadas por periodo superior a 6 meses debido a la ausencia de demanda.

La modificación o prórroga a que se refieren los párrafos anteriores deberá reflejarse en el correspondiente documento administrativo, que se unirá al presente acuerdo.

Tanto las renovaciones como las modificaciones estarán supeditadas, en cualquier caso, a la existencia de crédito al efecto en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en cada uno de los correspondientes ejercicios de vigencia del presente Concierto social.

## **DECIMOSEGUNDA: EXTINCIÓN DEL CONCIERTO SOCIAL**

Serán causas de extinción del Concierto Social, además de las previstas en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, las siguientes:

- a) El incumplimiento de las siguientes obligaciones esenciales:
  - a.1) Proporcionar a las personas usuarias una atención adecuada, integral, personalizada y continuada, adaptada a sus necesidades específicas de apoyo.
  - a.2) Garantizar a las personas usuarias el acceso a todos los servicios en condiciones de igualdad.
  - a.3) Prestar los servicios de acuerdo con los estándares de calidad asistencial exigibles al tipo de plaza que se trate.

La resolución del concierto social por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados por parte de la entidad concertada.

- b) El incumplimiento total y reiterado de las obligaciones establecidas en la cláusula novena del presente concierto social.

En ambos supuestos, cualquiera de las partes, podrá requerir a la parte incumplidora para que cumpla en el plazo de 15 días con las obligaciones o compromisos que se vieran incumplidos. Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución que deberá reflejarse en el correspondiente documento administrativo.

- c) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del concierto social.
- d) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, debida a causas debidamente justificadas que obstaculicen o impidan el cumplimiento de los compromisos asumidos, con un preaviso mínimo de 6 meses

En todo caso, y dada la naturaleza de los servicios objeto de concierto, que consisten en la atención continuada a las personas usuarias cuyo derecho subjetivo debe preservarse de forma permanente, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 18.3 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, aun cuando el presente concierto social termine por cualquiera de las causas previstas deberá extender sus efectos, con las mismas condiciones que tuviera de prestación de servicios e importe, hasta que la prestación del servicio a las personas usuarias por otra entidad o Centro quede asegurada a través del instrumento de colaboración que se considere oportuno. Para ello, bastará con que por el órgano competente se dicte la correspondiente Resolución de extensión de los efectos del concierto y se realice la reserva de crédito que asegure la continuidad de la financiación de los servicios con carácter previo a la finalización de la vigencia del concierto social, sin que sea necesario acuerdo expreso entre las partes que habilite la extensión de efectos del concierto social de conformidad con el artículo 18.3.

#### **DECIMOTERCERA: PUBLICIDAD**

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13.4 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se dará publicidad al presente acuerdo de concierto social, con indicación de las partes firmantes del acuerdo de concierto social, el objeto y plazo de duración, así como sus posibles modificaciones y renovaciones y las obligaciones de ambas partes, con especial referencia a las obligaciones económicas a través del Portal de la Transparencia. Dicha publicación se actualizará trimestralmente.

#### **DECIMOCUARTA: JURISDICCIÓN COMPETENTE**

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 19 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, la Jurisdicción Contencioso-Administrativa será la competente para resolver las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse entre las partes, en el desarrollo del presente Concierto social, dada su naturaleza administrativa.

Y dejando constancia de su conformidad suscriben el presente acuerdo de concierto social.

Documento firmado electrónicamente.

Por el INSTITUTO MURCIANO  
DE ACCIÓN SOCIAL  
**LA DIRECTORA GERENTE.**

Por \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Verónica López García.**

\_\_\_\_\_