



PLIEGO de PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

refª expett:

(que se cumplimentará tras aprobación Pliego)

que se elabora por el Servicio de Atención a Discapacidad, Inmigrantes y Otros Colectivos de la Dirección General de Personas con Discapacidad -de conformidad con los requisitos que establece la Ley de Contratos del Sector Público,- sobre las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES bajo las que deberá regirse, en el caso posible de que llegue a adjudicarse y formalizar, ejecución del **CONTRATO DE SERVICIOS** que aquí se propone, referido a la contratación de 10 plazas requeridas para la **atención de personas con Discapacidad Intelectual en CENTRO RESIDENCIAL.**

1.) OBJETO DEL CONTRATO

1.1) OBJETO BÁSICO.

La contratación está dirigida a la reserva y ocupación de plazas de **RESIDENCIA en el municipio de Torre Pacheco**, con el objeto de satisfacer las necesidades de atención residencial por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) de las personas con discapacidad intelectual con reconocimiento de su situación de dependencia.

La atención se prestará en una Residencia ubicada en dicho Municipio, la cual en modo alguno será aportada por la Administración contratante debiendo el contratista tener disposición sobre ella por cualquier título jurídico válido. La Residencia deberá estar debidamente acreditada para la prestación del servicio de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas:

- El Centro dispondrá de las condiciones que requiere la atención de las personas atendidas en los ámbitos físico, psíquico, social, formativo, prelaboral lúdico y participativo, establecidas en el presente Pliego y su anexo, a las Recomendaciones, Acuerdos o Resoluciones que determine el Consejo de Participación Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), y la legislación regional en materia de servicios sociales.

El centro en que se oferten las plazas deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes, establecidas en el 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, y la contratación de las plazas no podrá exceder de la capacidad total autorizada.

1.2.) DESTINATARIOS.

1. Ser mayor de 16 años y menor de 65 años. Excepcionalmente, podrán permanecer en el centro usuarios con edad superior a 65 años, en circunstancias especiales, siempre que su tratamiento terapéutico así lo aconseje y con autorización expresa del IMAS.
2. Que el diagnóstico principal sea de discapacidad intelectual.
3. Tener reconocido grado y nivel de dependencia protegible según el calendario de aplicación progresiva de 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 Residencia, 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) del usuario.
5. Serán también destinatarios del Servicio objeto del presente pliego aquellas personas con discapacidad intelectual que, con independencia de su condición de dependiente o no, sean remitidos al Centro mediante Resolución de la Dirección General de Personas con de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.
6. No padecer enfermedad que requiera atención continuada en centro hospitalario.

1.3.) DESCRIPCIÓN PORMENORIZADA

a) TIPOLOGIA DE LAS PLAZAS.

En virtud del presente contrato, el IMAS dispondrá de plazas en dicho Centro, en servicio de RESIDENCIA para la atención de personas con discapacidad intelectual, las cuales solo podrán ser ocupadas por los beneficiarios descritos en el apartado 1.2.) Destinatarios, del contrato.

Una vez reconocido por el Órgano competente el derecho a la prestación del Servicio de Atención Residencial, los usuarios serán derivados por el IMAS a la Entidad adjudicataria del contrato, previa comunicación a los técnicos de la Entidad de la incorporación progresiva a dicho servicio.





El adjudicatario se compromete a aceptar los usuarios respecto a los cuales se haya autorizado su ingreso por el IMAS en los términos y plazos establecidos por este Organismo, siempre y cuando se ajusten a la tipología del Centro.

La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, sólo podrán ser efectuadas previa autorización del IMAS.

Una vez incorporado el usuario al Centro, se contará con un período de adaptación de 6 meses. En este periodo, el equipo técnico del centro diseñará los programas necesarios que faciliten la incorporación de los usuarios. Los técnicos del centro emitirán informes motivados sobre dicha adaptación, siendo competente el IMAS para resolver al respecto.

A estos efectos, se distinguen tres situaciones posibles:

- Plaza ocupada: Se considerará como “plaza ocupada” la asignada a un usuario expresamente mediante Resolución de reconocimiento del derecho a la prestación de residencia del Servicio Murciano de Atención a la Dependencia así como autorización de ingreso en residencia por parte del IMAS, 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 ausencias del usuario. El usuario podrá residir en el Centro veinticuatro horas al día o combinar su asistencia con un contrato laboral o actividad formativa.

Cuando el número de ausencias del usuario alcancen los 60 días en cómputo anual se habrá de estudiar conjuntamente por el equipo técnico del centro y por los técnicos encargados del seguimiento del contrato las propuestas necesarias para garantizar una adecuada atención a dicho titular. La entidad adjudicataria se encargará de comunicar por escrito al usuario 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.

- Plaza libre: Se considerará como “plaza libre” aquella que, una vez producida la primera incorporación, no se encuentre ocupada debido a la baja definitiva del usuario en el Centro.
- Plaza reservada: se considera plaza reservada aquella plaza que se encuentra reservada a un usuario cuyo derecho ha sido suspendido por el órgano competente manteniéndosele la reserva de plaza, todo ello de acuerdo con el artículo 19.2 del Decreto 74/2011, de 20 de mayo.





En caso de modificarse la situación del usuario que determinó el acceso al Servicio, se procederá por parte del Centro a notificar esta circunstancia al IMAS, así como a informar a los Servicios Sociales del municipio de residencia del usuario, para que proponga la revisión del Plan Individualizado de Atención (P.I.A.) de éste, sin perjuicio de que se pueda actuar a instancia de la persona interesada.

2.) HORARIO Y CALENDARIO.

La atención será continuada durante los 365 días del año.

3.) SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

3.1.) CONTROL E INSPECCIÓN.

Los Servicios competentes de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades podrán, en uso de su facultad inspectora, de oficio o a instancia de parte, comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación y la veracidad de los datos alegados por la entidad contratista.

3.2.) SEGUIMIENTO DEL IMAS.

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros Órganos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el responsable del contrato (o persona autorizada por el mismo), podrá visitar el Centro en cualquier momento para comprobar el cumplimiento de cada uno de los aspectos recogidos en este Pliego.

La entidad contratista deberá colaborar en el conjunto de actuaciones a las que se refiere el párrafo anterior, facilitando a las personas autorizadas por el IMAS la realización de las mismas.

Asimismo el IMAS, a través del responsable del contrato, podrá proponer las variaciones en el funcionamiento de los servicios que contribuyan a mejorar la atención de los usuarios.

El IMAS realizará una evaluación permanente de los servicios prestados, que se concretará en al menos una evaluación anual en la que constará el grado de cumplimiento de los parámetros del programa, personal exigido en los Pliegos, la adaptación de residentes de nuevo ingreso y otros a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento, y de atención a los usuarios a través de los programas desarrollados.





3.3.) MEMORIA TÉCNICA Y DECLARACIÓN RESPONSABLE.

Para el seguimiento del contrato, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, la entidad contratista deberá remitir anualmente, y dentro del primer trimestre de cada ejercicio en que el contrato esté en vigor, una Memoria Técnica del desarrollo del servicio durante el ejercicio precedente según modelo normalizado que se facilitará al contratante por la Dirección General de Personas con Discapacidad.

Asimismo el IMAS podrá completar esta evaluación mediante los sistemas periódicos o continuados de comprobación que puedan establecerse por el responsable del contrato designado por el propio IMAS.

La entidad contratista deberá presentar declaración responsable mediante la que acredita que el personal que desarrolla la actividad objeto del contrato cumple el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996. Asimismo, deberá disponer de la documentación que acredite el cumplimiento del mencionado requisito, debiendo comprobar su cumplimiento durante el periodo de tiempo en el que dicho personal mantenga relación con la entidad. La declaración responsable deberá ser actualizada o completada con los cambios de personal que se produzcan durante la vigencia del contrato. La entidad contratista procederá a la inmediata sustitución del personal afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Documento firmado electrónicamente en el margen.

**LA JEFA DE SERVICIO DE ATENCION A DISCAPACITADOS,
INMIGRANTES Y OTROS COLECTIVOS**

Catalina S. Sánchez Soriano





ANEXO I

SERVICIOS QUE COMPRENDE LA ATENCIÓN INTEGRAL EN RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1.) ATENCIÓN DIRECTA AL USUARIO

SERVICIOS Y PROGRAMAS

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.

El Centro Residencial proporcionará las prestaciones que seguidamente se relacionan, siendo todas ellas de obligatorio cumplimiento por parte de la entidad contratista:

1. ALOJAMIENTO

- En el que serán garantizados su confort y seguridad básicos.
- Dicho confort incluye la limpieza diaria, y siempre que las circunstancias lo requieran, tanto de habitaciones como de zonas comunes.
- Los usuarios podrán utilizar, dentro de la normativa establecida, las salas de convivencia y demás espacios comunes del Centro.
- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con la que esté dotada el centro.
- El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias, con un cambio semanal mínimo, haciéndose diariamente en aquellos usuarios con incontinencia para garantizar su higiene. Se cambiarán con la misma periodicidad toallas, servilletas, manteles y demás ropa de lencería.
- El Centro renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas.





- El residente aportará la ropa y calzado de uso personal y la 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.
- La ropa utilizada deberá estar marcada debidamente a fin de garantizar, en todo caso, su uso exclusivo por parte del propietario.
- El lavado, planchado y repaso de dicha ropa será responsabilidad del Centro, que, así mismo, cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- El Centro velará para que se renueven las prendas deterioradas de los usuarios, con cargo a los mismos.

2. MANUTENCIÓN

- Se les proporcionará la pensión alimenticia diaria (desayuno, comida, merienda y cena), atendiendo a que los menús sean variados; serán elaborados por personal competente e irán avalados por la dirección del Centro, cuidando su presentación y garantizando el aporte calórico y dietético adecuado.
- La manutención incluirá la ayuda y el apoyo especial y de control a los usuarios que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio. Se aplicará el Protocolo de alimentación cuando la situación o circunstancias del usuario así lo requieran.
- 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.
 - Se suministrarán menús y platos variados acordes con las necesidades de los usuarios. 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 los usuarios que los precisen. Se elaborarán los menús después de escuchar a los usuarios o sus representantes. Del contenido de los mismos se dará conocimiento semanal, quincenal o mensual, anticipado en los tablones de anuncios del centro.
 - 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.





3. OTROS SERVICIOS

- Atención médica y de enfermería
- Mantenimiento y limpieza del Centro
- Lavandería

Estos servicios, así como la manutención, podrán ser prestados por personal del propio Centro, contratados o con atención externalizada (Centros de Salud, Hospital, etc.). En el caso de subcontratación del Servicio con una empresa, 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 caso de emergencia sanitaria, los adjudicatarios utilizarán para efectuar el traslado y acompañamiento, los medios y recursos del sistema de Salud que corresponda. En el supuesto de no poder ser localizado el representante o persona responsable, el Centro procederá al traslado del usuario al Centro Médico más próximo de la red sanitaria que le corresponda y a su acompañamiento por personal del Centro sin coste alguno para el usuario hasta la llegada de un familiar o hasta un plazo máximo de 6 horas; a partir de ese momento deberá hacerse cargo el representante legal o persona de referencia designada a tal fin o se hará cargo del pago de los gastos ocasionados por motivo del acompañamiento.

El Centro podrá prestar al usuario otros servicios complementarios, cuyo coste correrá por cuenta del usuario. No se podrá cobrar cantidad alguna por servicios que no hayan sido material y efectivamente prestados al usuario. Sólo se podrá cobrar al usuario los gastos adicionales efectivamente realizados cuyo coste se comunicará previamente a la realización de la actividad.

Además, correrá a cargo del Centro:

- La elaboración, desarrollo, gestión, planificación, y ejecución de un PROGRAMA DE ATENCION PERSONALIZADA (P.A.P.) que garantice la atención y los apoyos apropiados a las necesidades de cada una de las personas atendidas, en cada una de las áreas de funcionamiento de la vida diaria: Comunicación, Autocuidado, Vida en el Hogar, Habilidades sociales, Utilización de la Comunidad, Autodirección, Salud, Seguridad, Habilidades Académicas Funcionales, Ocio y Trabajo.
- Seguimiento y evaluación del Programa de Atención Personalizada (P.A.P).

La intensidad de estos servicios y programas de intervención se ajustará a las necesidades de cada usuario atendido en la Residencia, de acuerdo con su





Programa de Atención Personalizada (P.A.P), el cual deberá ser elaborado por el equipo técnico para cada usuario en el plazo máximo de un mes desde la incorporación de éste a la plaza pública. Para los usuarios que desarrollen una actividad laboral o formativa simultáneamente con la asistencia al Centro, este Programa de Atención Personalizada (P.A.P.) deberá ser remitido a la Dirección General de Personas con Discapacidad en el plazo máximo de un mes desde la incorporación del usuario a la plaza pública o desde el inicio de la actividad laboral o formativa. En él se hará constar el número de horas y horario de asistencia al Centro, así como los objetivos, actividades y tareas a realizar.

2.) MÍNIMOS DEL ADJUDICATARIO

Para garantizar las prestaciones de los servicios, el adjudicatario deberá de satisfacer las siguientes condiciones:

1. CONDICIONES MATERIALES:

El Centro dispondrá de la infraestructura y equipamiento necesarios para la prestación de los servicios, adecuándose a las características de sus usuarios.

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 contrato

2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.

La Residencia para personas con discapacidad intelectual garantizará las condiciones que favorezcan la atención integral del usuario 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 los usuarios 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 los usuarios 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 de cada uno de los usuarios.
- La ausencia de signos o síntomas de limitación de libertad (salvo en casos de prescripción facultativa) o de desconsideración en el trato hacia los usuarios.
- El respeto de las convicciones políticas, morales y religiosas de los usuarios, así como el respeto a su intimidad y vida privada, incluyendo la confidencialidad en las comunicaciones postales, electrónicas y telefónicas.
- Los horarios de trabajo que se ajustarán a las necesidades de los usuarios.

La atención a los usuarios de la Residencia se realizará con criterios de respeto a su dignidad personal y a su libertad, que podrán ser condicionadas sólo por razones justificadas de salud, higiene, seguridad y adecuado funcionamiento de los servicios.

En ningún caso podrá existir discriminación alguna entre los usuarios acogidos en virtud de este contrato y el resto de los usuarios del Centro.

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

2.1 EXPEDIENTE INDIVIDUAL.

El Centro dispondrá de un expediente individual de cada usuario en el que se exprese, como mínimo, la siguiente información actualizada:





- Datos personales y sociales.
- Datos sanitarios.
- Prescripción medico-farmacéutica.
- Datos psicopedagógicos.
- Evaluación de autonomía.
- Familiar de contacto o persona responsable del usuario.
- Registro individualizado de incidencias ocurridas durante la prestación del servicio.
- Copia del contrato de convivencia firmado por el usuario o su representante legal y por el centro.
- Copia del Plan de Atención Personalizada (P.A.P.)
- Copia de las liquidaciones individuales mensuales del copago, cuyo original firmado por el usuario o por su representante legal figurará en el departamento de administración del Centro, así como en su caso del resto de gastos.

Cuando un usuario, en razón de sus características, haya de seguir un tratamiento, cualquiera que sea su naturaleza, deberá incluirse éste en su expediente personal, en el que constarán el programa de intervención al que esté sujeto, los informes técnicos correspondientes, diagnóstico, tratamiento prescrito e incidencias.

2.2 FICHERO SOCIO – SANITARIO INDIVIDUALIZADO.

Con independencia del libro de registro de usuarios, se deberá disponer de una ficha socio-sanitaria individualizada, en la que deberá constar, de forma actualizada, como mínimo:

- Datos sanitarios: Historia clínica completa (diagnósticos - en especial diagnósticos psiquiátricos - tratamientos, escalas de valoración de autonomía, etc.).
- Datos psicopedagógicos: Información sobre características del desarrollo y personalidad (diagnóstico, conducta, adaptación, comportamiento, evolución y programa de tratamiento).
- Datos sociales: Información socio-familiar (situación económica, familiar y del entorno).

2.3 PROTOCOLOS Y REGISTROS.

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

- Protocolo de acogida y adaptación.
- Protocolo de valoración funcional.
- Protocolo de usuarios con incontinencia de esfínteres, indicando tipo y medida o dispositivo adoptado para su correcta atención.





- Protocolo de usuarios con lesiones por presión, con indicación de causa originaria, tratamiento, fecha de aparición y fecha de curación.
- Protocolo de caídas de usuarios, con indicación al menos, de las circunstancias, motivo, lugar, fecha y hora de cada incidente.
- Protocolo de crisis epilépticas, con indicación de fecha, hora, duración y consecuencias.
- Protocolo actualizado de usuarios que requieren medidas de contención mecánica, que se ajustará a lo establecido en la "Guía de actuaciones y protocolos de abordaje de los trastornos de conducta" del IMAS.
- Protocolo de enfermedades infecto-contagiosas.
- Protocolo de diabetes.
- Protocolo actualizado de quejas y reclamaciones de usuarios y/o familiares, especificando, apellidos y nombre del reclamante, usuario o familiar, motivo, fecha.
- Protocolo de higiene personal del usuario.
- Protocolo de administración de medicación.
- Protocolo de constantes vitales.
- Protocolo de cambios posturales y movilizaciones.
- Protocolo de alimentación e hidratación.
- Protocolo de hidroterapia (si la Residencia la prestase).
- Protocolo de fugas.
- Protocolo de sexualidad.

Para la aplicación de los citados protocolos, se dispondrá de los registros oportunos y de un libro individualizado y paginado de incidencias que refleje la fecha, hora y el personal que presencie los acontecimientos de la vida diaria y las fechas de incidencias que impliquen atención médica u hospitalización.

2.4 REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR.

A la firma del contrato, o en todo caso en un periodo no superior a 6 meses, el contratista deberá realizar las modificaciones necesarias para la adaptación del Reglamento de Régimen Interior de la Residencia a las exigencias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), así como a lo exigido en el texto del contrato. Estas modificaciones deberán ser remitidas al IMAS para su estudio y autorización, previo a la aprobación del mismo por el contratista.

Las normas de régimen interior del Centro serán conocidas por los usuarios y/o representantes para lo cual se exhibirá el RRI en lugar adecuado que garantice su publicidad. Además, en el momento del alta en el Centro, se entregará al usuario o su representante legal una copia de dichas normas de régimen interior, que deberán ser aceptadas expresamente.





El Instituto Murciano de Acción Social dispondrá de un ejemplar, así como de cualquier modificación que se produzca en el mismo. Dichas modificaciones habrán de ser autorizadas por el IMAS.

2.5 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 los usuarios 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 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 del usuario". Este cartel estará situado en la zona de mayor concurrencia de los usuarios y/o sus representantes legales, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

2.6 LIBRO DE REGISTRO.

Existirá asimismo un Libro-Registro de usuarios 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 Director del Centro, al igual que su custodia.

2.7. ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN.

Se garantizará la participación de los usuarios y/o sus familiares en la elaboración de su plan de cuidados, así como en la organización y funcionamiento de los servicios, mediante los órganos que se determinen en las normas de régimen interior del Centro.





2.8. PROGRAMACIÓN DEL CENTRO.

El centro implantará una programación dinámica e integradora en la que se conciba el mismo como espacio abierto, donde se realizan actividades adaptadas a las necesidades de los usuarios.

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 todos los usuarios. Todo ello se podrá llevar a cabo por medios propios o concertados.

El equipo multidisciplinar del centro, integrado por su personal técnico y su personal de atención directa, velará para que el contenido del Plan Atención Personalizado (P.A.P.) de cada uno de los usuarios se lleve a cabo técnicamente en forma adecuada.

2.9. CONTRATO DE CONVIVENCIA.

El contenido de las obligaciones en lo referente a las relaciones con los usuarios deberá estar regulado documentalmente mediante los oportunos contratos de convivencia, que se firmarán al ingreso del usuario 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 al usuario los servicios contenidos en este contrato y a respetar los derechos de los usuarios. Adicionalmente se podrán incluir otros servicios complementarios previo acuerdo de las partes y con cargo al usuario. El coste de estos servicios deberá estar tarifado y expuesto en el tablón de anuncios.
- Compromiso del usuario y/o su representante legal de aportar los materiales de aseo, higiene personal, 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 el usuario o su representante legal tiene conocimiento y acepta el contenido del Reglamento de Régimen Interior del centro.
- Compromiso del usuario de abonar el copago que le corresponda según la legislación vigente.
- Autorización del usuario 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 fines directamente relacionados con las competencias del IMAS en materia de gestión de residencias y/o centros de personas con discapacidad.

- Autorización del usuario 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 del usuario o sus representantes legales debidamente acreditados.

2.10. PÓLIZAS DE SEGURO.

La entidad contratista habrá de mantener cubiertos los costes de reposición en caso de siniestro total o parcial de la infraestructura del centro, los riesgos por responsabilidad, lesiones o siniestro en la praxis profesional o negligencia del personal o del titular del centro, además de la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros, mediante la suscripción de los oportunos contratos con entidades aseguradoras.

El adjudicatario estará obligado a liquidar puntualmente las correspondientes primas durante la vigencia del presente contrato.

2.11. TABLÓN DE ANUNCIOS.

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

- Copia de la inscripción del establecimiento en el Registro de 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 básicos acogidos al presente contrato, así como tarifa de aquellos servicios complementarios periódicos o puntuales que la entidad preste, cuyos precios deberán reflejarse en esta relación y ser dados a conocer a los usuarios y al IMAS.
- Organigrama del Centro y nombre de los responsables de los diferentes Departamentos.
- Aviso de la disponibilidad de Hojas de Reclamaciones y sobre el derecho de reclamar directamente ante el responsable directo de cualquier Departamento.





- Calendario de actividades y su concreción diaria, semanal, mensual o anual.
- Horario de atención a familiares por parte de la Dirección del Centro, personal sanitario, trabajador social, etc.
- Instrucciones para casos de emergencia con especificaciones para el personal del Centro y usuarios.
- Programación dietética del Centro y concreción semanal, quincenal o mensual de menús, firmada y sellada por el profesional competente.

2.12. OTROS SERVICIOS.

En caso de emergencia sanitaria, los adjudicatarios utilizarán para efectuar el traslado y acompañamiento, los medios y recursos del sistema de Salud que corresponda. En el supuesto de no poder ser localizado el representante o persona responsable, el Centro procederá al traslado del usuario al Centro Médico más próximo de la red sanitaria que le corresponda y a su acompañamiento por personal del Centro sin coste alguno para el usuario hasta la llegada de un familiar o hasta un plazo máximo de 6 horas; a partir de ese momento deberá hacerse cargo el representante legal o persona de referencia designada a tal fin o se hará cargo del pago de los gastos ocasionados por motivo del acompañamiento.

El Centro podrá prestar al usuario otros servicios complementarios, cuyo coste correrá por cuenta del usuario. No se podrá cobrar cantidad alguna por servicios que no hayan sido material y efectivamente prestados al usuario. Estos servicios complementarios sólo podrán ser prestados fuera del horario de atención en el Centro correspondiente al contrato de reserva de plazas públicas. Si por sus características, la actividad complementaria a desarrollar convergiera con el horario del Centro, sólo se podrá cobrar al usuario los gastos adicionales efectivamente realizados cuyo coste se comunicará previamente a la realización de la actividad.

2.13. INCIDENCIAS.

El Centro notificará al IMAS las incidencias que surjan en la asistencia al Centro de los usuarios utilizando el modelo de "Certificado de Ausencias" que obra en la aplicación informática de gestión de los contratos.

La entidad adjudicataria comunicará al IMAS en el plazo de tres días naturales desde su producción aquellas incidencias que el IMAS considere de especial relevancia en la atención a los usuarios de su Centro. Especialmente comunicará las incidencias respecto al abono del copago por parte de los usuarios, de forma que conste al IMAS de forma fehaciente la falta del copago establecido.





2.14. RÉGIMEN ECONÓMICO.

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional al copago establecido por la prestación de los servicios que se deriven del contrato.

Podrá facturar con cargo a los usuarios todos aquellos otros servicios y conceptos que en el presente contrato no se contemplan explícitamente, así como aquellos otros no contemplados que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato, y previa conformidad del usuario o su representante legal recogida en el contrato de convivencia. Los conceptos deberán estar recogidos en el Régimen de Precios de servicios básicos y complementarios.

La Entidad se compromete a entregar mensualmente a cada usuario 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.

3.) PERSONAL Y RATIO

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 los usuarios. Así mismo, el Centro garantizará la formación continuada del personal.

El Centro contará con el personal suficiente para dar la cobertura adecuada a las áreas de Gerencia, Dirección Técnica, Administración y Servicios (incluyéndose en esta última área el personal que realice funciones de transporte, limpieza, cocinas y comedores, mantenimiento y vigilancia). Para prestar la atención que requiere el tipo de usuarios atendidos en la residencia, ésta 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 los usuarios durante su permanencia en el centro.

Estos profesionales, prestarán a los usuarios de la Residencia los servicios propios de su categoría profesional, bajo la dirección del técnico responsable del Equipo Técnico y del Director de la residencia, en cualquier caso.





Así mismo, las vacaciones, incapacidades laborales y ausencias del personal de la entidad adjudicataria, cualesquiera que sean las causas de éstas, serán debidamente suplidas por la misma, con personal de idéntica cualificación y aptitud, de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del contrato.

Por tanto, los centros contarán 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).

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 del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a cuyo efecto aportará al centro una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, o del Registro Central de Penados mientras aquél no entre en funcionamiento, relativa a los antecedentes penales por a haber sido condenado 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 trabajadores 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 es nacional, 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.

Personal del Equipo Técnico (PET)

Los directores y las directoras de los centros deberán contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, 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 el empleador 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 Director del centro podrá ser uno de los miembros del equipo técnico, sin que pueda haber solapamiento entre el tiempo dedicado a sus funciones





como Director y el tiempo dedicado a las funciones de miembro del equipo técnico.

En ausencia del Director habrá una persona del Equipo Técnico que en ausencia de éste asuma sus funciones.

En cuanto al Equipo Técnico, sin perjuicio de que el contratista 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 profesionales:

- ✓ Un **Psicólogo/ Pedagogo/ Psicopedagogo**, con una jornada de 8,5 horas semanales. La elección de la contratación de uno u otro tipo de estos profesionales dependerá de las características y necesidades de los usuarios del centro. En los supuestos de que, conforme a las características y necesidades de los usuarios, se considere necesaria la contratación de ambos profesionales a la vez, se deberán distribuir las horas semanales señaladas entre los distintos profesionales.
- ✓ Un **Graduado Universitario en Educación Social** con una jornada de 8,5 horas semanales. (El perfil profesional de éste dependerá de los programas de atención que tenga habilitado el centro).
- ✓ Un **Trabajador Social**, con una jornada de 8,5 horas semanales.
- ✓ Un **Enfermero/a** con una jornada de 7,7 horas semanales.
- ✓ Un **fisioterapeuta/ logopeda**, con una jornada de 8,5 horas semanales. La elección de la contratación de uno u otro tipo de estos profesionales dependerá de las características y necesidades de los usuarios del centro. En los supuestos de que, conforme a las características y necesidades de los usuarios, se considere necesaria la contratación de ambos profesionales a la vez, se deberán distribuir las horas semanales señaladas entre los distintos profesionales.

Personal de Atención Directa (PAD)

Teniendo en cuenta la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales de Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del SAAD, 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 SAAD (BOE nº 317 de 30 de diciembre de 2017), las titulaciones y certificados que se consideran





idóneas para el desempeño de las funciones de cuidadores o categorías profesionales similares son las siguientes:

- Título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995 de 7 de abril, 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.
- Título de Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia regulado por el Real Decreto 1593/2011 de 4 de noviembre o el Título equivalente de Técnico en Atención Sociosanitaria establecido por el entonces Real Decreto 496/2003 de 2 de mayo, o en su caso cualquier otro título que se publique con los mismos efectos profesionales.
- 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 entonces Real Decreto 2061/1995 de 22 de diciembre para aquellos profesionales que a la fecha de publicación del presente Acuerdo se encuentren trabajando en la categoría profesional de cuidador o gerocultor.
- El Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria 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.

Los requisitos relativos a las acreditaciones profesionales anteriormente reseñadas serán exigibles a 31 de diciembre de 2017 o en todo caso, cuando finalicen los procedimientos de habilitación excepcional de habilitación provisional establecidos en los puntos 2º y 3º del apartado b) de la Resolución 11 de diciembre de 2017, así como cuando finalicen los procesos de acreditación de la experiencia laboral, o los programas de formación vinculada a los certificados de profesionalidad o títulos de Formación Profesional que se hayan iniciado a 31 de diciembre de 2107 y los que se convoquen con posterioridad a la misma y hasta el 31 de diciembre de 2022.

Para los monitores 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, 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 el licitador si se le adjudicase el contrato. 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 profesionales no podrán realizar funciones correspondientes a los cuidadores o categorías profesionales similares, ni suponer un menoscabo de la necesaria atención a prestar a los usuarios por los cuidadores o categorías profesionales similares o del número necesario de estos profesionales para ello.

En cuanto al Personal de Atención Directa, sin perjuicio de que el contratista 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: 4 monitores/ cuidadores o categorías profesionales similares con una jornada laboral de 38,5 horas semanales. La elección de la contratación de uno u otro tipo de estos profesionales dependerá de las características y necesidades de los usuarios del centro. En los supuestos de que, conforme a las características y necesidades de los usuarios, se considere necesaria la contratación de ambos tipos de profesionales a la vez, se deberán distribuir las horas semanales señaladas entre los distintos profesionales.

Personal de Administración y Servicios (PAS)

La Residencia contará con el personal de administración y servicios suficiente para dar cobertura al adecuado funcionamiento del Centro y sus servicios, incluyendo cocina, limpieza, mantenimiento, etc. Este personal no computará para el cálculo de las ratios de atención al usuario.

Ratios de atención

Las ratios establecidas derivan del estudio realizado por parte de los técnicos de la Dirección General de Personas con Discapacidad, y son las mínimas que garantizan la atención adecuada para los usuarios destinatarios de los servicios objeto de este contrato.

Si el número de usuarios variara respecto a lo previsto en el inicio del contrato, se tendrían en cuenta las ratios establecidas en el presente pliego para calcular el número de profesionales y el número de horas de su jornada laboral necesarios para la atención de aquellos.

Se podrá suscribir contrato con empresa y/o autónomos, para prestar la atención médica y sanitaria de los usuarios, mediante la presencia de ambos profesionales en el centro con el fin de garantizar una adecuada atención de los mismos.





Ratio Equipo Profesional

La ratio del Equipo Técnico se establece como sigue:

La ratio del equipo profesional se establece en un profesional de cada tipo a jornada completa por cada 45 usuarios, excepto en la categoría de Enfermero/a que se establece en un profesional a jornada completa por cada 50 usuarios. 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 usuarios.

Ratio Personal de Atención Directa

En cuanto al Personal de Atención Directa al usuario, la ratio específica para la categoría de Residencia de Personas con discapacidad intelectual, es de 1 profesional por cada 2,5 usuarios. 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 usuarios.

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 Técnico.

4.) RESPONSABILIDAD.

Con independencia de la subcontratación o no de la gestión de determinados servicios de la Residencia, corresponderá a la Entidad la responsabilidad derivada de las acciones u omisiones con resultado dañoso en las que intervenga culpa o negligencia, realizadas por los trabajadores o usuarios del servicio de la Residencia. También le corresponderá la responsabilidad relativa a la seguridad de las instalaciones, plan de emergencia, evacuación, etc. Asimismo corresponderá a la Entidad la responsabilidad por los hechos derivados de la indebida práctica profesional o de acciones u omisiones negligentes de los trabajadores a cargo de esta Entidad, así como las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de Seguridad Social, y las demás que le sean de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente.

5.) COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El director del Centro, coordinará y supervisará la prestación del servicio





de conformidad con lo establecido en los Pliegos que rigen el contrato de reserva de plazas. Recibirá y ejecutará las indicaciones que reciba del IMAS en relación con la prestación y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. Dicho Director se coordinará con el Técnico designado por el IMAS para la tramitación y seguimiento técnico del contrato.

El adjudicatario viene obligado a informar al IMAS sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida relativa a la prestación de los servicios, personal o cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. Será el responsable de la presentación en el primer mes de cada ejercicio, de una memoria anual sobre la prestación del mismo en el ejercicio inmediato anterior, así como, de las acreditaciones de las titulaciones de la formación del personal en materia de la que es objeto este Pliego, mediante el correspondiente título oficial.

El IMAS proporcionará al adjudicatario una aplicación informática para la gestión del contrato, que será de uso obligatorio por la entidad.

Las actuaciones de supervisión y control tendrán por objeto comprobar y evaluar las instalaciones del centro; la adecuación de los servicios prestados al contenido de este pliego y especialmente la contratación de los profesionales exigidos; el ajuste de su funcionamiento y actividad al marco normativo aplicable y al proyecto técnico, así como a la calidad de la atención prestada a cada usuario atendido y el respeto a sus derechos.

6) NO VINCULACIÓN DE PERSONAL.

De conformidad con lo establecido por la Disposición Adicional decimosegunda, punto 4, de la Ley 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018, y el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, el personal que lleve a cabo las prestaciones objeto del contrato regido por estos pliegos de prescripciones técnicas:

- No formará parte del círculo rector y organizativo de la Administración, sin que pueda depender de ninguna unidad administrativa, debiendo organizar, dirigir y controlar por sí mismo su trabajo.
- No le será de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.





- No formarán parte de los Organigramas y Directorios de la Administración, sin que puedan disponer de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, no asignándoles nombre de usuario ni contraseña.
- Solamente realizarán trabajos específicos objeto del contrato, con autonomía y sustantividad propia.
- Las funciones del Director del Centro, en su calidad de coordinador, serán las siguientes:
 - a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la presentación del servicio contratado.
 - c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d) Organizar el régimen de vacaciones de su personal sin alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e) Informar al IMAS acerca de las variaciones en la composición del equipo.

