



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL ESPECIALIZADO DE MENORES CON TRASTORNOS DEL COMPORTAMIENTO” (50 PLAZAS)”.

I.OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad que resulte adjudicataria del servicio de acogimiento residencial de 50 menores de ambos sexos, de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), que presentan trastornos de comportamiento en la Residencia Infantil de Picón de Jarama, atendidos con cargo con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante DGIFFN).

II.RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

1.Perfil de los menores

Los menores atendidos por cuenta de la DGIFFN se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años). Excepcionalmente se derivarán menores de edades entre los 10 y los 12 años, y siempre que sus características se ajusten a las definidas en el presente contrato.
- b) Sexo: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través de la DGIFFN.
- d) Adolescentes y preadolescentes con conductas de alto riesgo social, que alteren de forma grave las pautas de convivencia y de comportamiento socialmente aceptadas, pudiendo provocar graves daños tanto en su persona como en los otros y en los objetos.
- e) Adolescentes y preadolescentes con trastorno disocial de la conducta y otros trastornos del comportamiento, que presentan comportamientos graves de forma recurrente.
- f) Adolescentes y preadolescentes que precisen programas educativos y terapéuticos específicos, para controlar su conducta y sus emociones, para alcanzar su integración en contextos normalizados.

2. Ocupación de las plazas

Corresponde a la DGIFFN la determinación de los menores que han de ocupar las plazas del presente contrato, determinación que se comunicará a la entidad adjudicataria una vez asumida la medida de protección del menor en cuestión. Se remitirá el comunicado desde Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Coordinación de Centros), a la Entidad adjudicataria. El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar en cualquier caso a los usuarios designados por la DGIFFN para ocupar las plazas y que reúnan los requisitos establecidos.

El adjudicatario, una vez notificado por este Centro Directivo, el nombre y el resto de los datos necesarios del menor al que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado por el personal técnico de Coordinación de Centros; este tiempo, a veces, podrá verse afectado en función de los trámites procedimentales de los Juzgados o de la Fiscalía de Menores, o los que en su caso siguiese la posible causa judicial en curso.

Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGIFFN para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otro menor que precise su ingreso en el recurso.



La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la entidad adjudicataria, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a la DGIFFN (Coordinación de Centros y al Área de Protección), dentro de las 24 horas siguientes a haberse producido. En el mismo plazo de tiempo, se comunicarán las ausencias producidas por cualquier motivo. Por otra parte, quincenalmente se habrá de comunicar, en documento escrito, a Coordinación de Centros, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.

De cada menor ingresado existirá un expediente individual que recoja, organice y en el que se archiven los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención, al igual que toda la información judicial de las causas en las que pudieran estar incurso. Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por la menor, anotando las observaciones correspondientes. Los expedientes individuales serán archivados en un lugar seguro siguiendo las directrices de la Ley de Protección de datos.

Ningún menor podrá causar baja en el centro sin la autorización expresa de la DGIFFN. A tal fin, la entidad adjudicataria comunicará la propuesta de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, fijando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.

La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el menor adjudicatario se encuentre ausente del centro por causas justificadas y periodos inferiores a 15 días (vacaciones del menor con sus familiares, actividades educativas que requieran pernoctar fuera del centro, ausencias voluntarias...etc.). En el caso de hospitalización del menor, prescrita por facultativo, no estará sujeto a límite temporal máximo, sino que seguirá ocupando plaza en el recurso residencial.

3. Periodo de adaptación

Se considerará como período de adaptación del menor al centro, los tres meses siguientes al de su incorporación al mismo.

Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales (ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del centro) que impidan la atención del menor en él, se propondrá a Coordinación de Centros la baja o el traslado del menor a otro centro, mediante informe razonado. Coordinación de Centros valorará y tomará la decisión que proceda, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte.

4. Incidencias

El adjudicatario notificará a la DGIFFN las contenciones e incidencias de los menores en un plazo inferior a 24 horas desde que se produzcan, mediante fax, correo electrónico y/o sistema informático. El centro está obligado a informar, con carácter inmediato, a la DGIFFN de cualquier incidencia que se produzca, que afecte a la prestación del servicio y/o que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor y/o su familia.

5. Traslados y salidas de vacaciones

En el caso de que se valore el traslado de un menor, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso y en función de su Proyecto individual, se deberá solicitar motivadamente el traslado a Coordinación de Centros de la DGIFFN, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor.



Las propuestas de salidas en los períodos de vacaciones de los menores serán remitidas a Coordinación de Centros y al Área de Protección de la DGIFFN con la suficiente antelación, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.

Todas las propuestas han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros y al Área de Protección.

El adjudicatario está obligado a ejecutar todas las indicaciones de la DGIFFN en este ámbito.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR Y PARTICULARIDADES TÉCNICAS DE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario llevará a cabo la atención residencial de los menores, de acuerdo a un modelo de intervención basado en la normalización y la integración.

• Cuidado personal

1º Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino, y además siempre que las circunstancias lo requieran. Las superficies deben estar en consonancia con el número de menores que habitan la residencia y el mobiliario de la misma será adecuado. Se dispondrá, para cada menor, de un espacio personal, así como de útiles necesarios para guardar sus enseres personales. Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora de designar habitación a niños, niñas y adolescentes, respetando en todo momento, el desarrollo individual. Por ello, se primará el cuidado en las características y en el número de los menores que duermen en cada habitación, buscando siempre la mejor adecuación y dotar de calidad los espacios de los menores.

2º Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.

3º Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista y estarán aprobados por él, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

4º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.

5º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

6º Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) en la orden 612/1990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.

7º Además se rotarán los menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

8º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.

9º El cambio de ropa interior de los menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria, atendiendo a sus características de uso y estado.

10º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarse por el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.



11º Los menores vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

12º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y sea renovado siempre que sea preciso.

13º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que deberá estar dotado el centro.

14º El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

• Control y protección

1º El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a los que deberá ajustarse la utilización de las dependencias del centro.

2º En aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

3ª Se acompañará a los menores en acogimiento residencial a citas y/o consultas médicas, citaciones judiciales, o actividades específicas siempre que se requiera.

4º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo.

5º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el libro de registro correspondiente.

6º Asimismo las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

Atención educativa, rehabilitadora, terapéutica y social

Se trabajará en intervenciones, con técnicas y actuaciones encaminadas a la contención y corrección con carácter terapéutico y socioeducativo de conductas contrarias al modelo de convivencia, y al aprendizaje de comportamientos positivos, así como a la asimilación de las reglas sociales básicas.

Para cada menor se elaborará y desarrollará un Proyecto Educativo Individual (PEI) en el que se recojan ámbitos fundamentales de la intervención a realizar tras la evaluación de las necesidades de cada menor y se establecerá la orientación general del caso, así como un pronóstico de internamiento. Deberá comprender un juicio clínico, diagnóstico de la situación inicial, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, indicadores de resultados. El PEI se evaluará de forma periódica siguiendo los criterios de la DGIFFN.

Se contemplarán como mínimo las siguientes áreas:

- Área de identidad personal.
- Área clínica.
- Área Familiar.
- Área académico laboral.
- Área socio-comunitaria.
- Área de ocio y tiempo libre.



- Área de preparación para la Autonomía.
- Área jurídica de documentación y permisos.

Otros servicios:

Serán por cuenta del adjudicatario asimismo los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa para todos los menores residentes en el centro.
- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades, características y necesidades de los menores.
- La escolarización y/o educación que corresponda a su edad y características personales (incluido el material didáctico necesario para las mismas). El modelo socioeducativo de enseñanza aprendizaje se seguirá en un contexto socioeducativo y terapéutico en el que se llevará a cabo la coordinación con los profesores de forma cotidiana.
- Se desarrollarán cotidianamente talleres formativos y ocupacionales dentro de la Residencia teniendo en cuenta las necesidades y características de los menores, y estarán orientados a la adquisición de habilidades de inserción sociolaboral, de ocupación del tiempo libre y de promoción integral de la salud. Correrán por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos correspondientes a equipamiento, utillaje, material, etc. necesarios para la realización de las actividades en dichos talleres. Así como la compra del material lúdico y didáctico necesario para la realización de las actividades de los menores residentes.
- Se diseñarán talleres en los que se pueda impartir una formación pre-laboral a los que lo requieran y especialmente a los mayores de 16 años.
- Asimismo, se formará a los menores, en función de la edad, para que puedan adquirir conocimientos, habilidades y destrezas que les capaciten para poder realizar la transición a la vida adulta de la manera más satisfactoria a fin de alcanzar los objetivos diseñados en su programa personal de preparación para la autonomía.
- En aquellos menores que estén en edad laboral y/o próximos al cumplimiento de la mayoría de edad se les acompañará en el proceso de búsqueda de alternativas de empleo, y se diseñará un proyecto de integración socio-laboral previo a su salida del centro.
- Se prestará el tratamiento psicológico, individual y de grupo, que sea necesario comprendiendo éste:
 - ✓ La elaboración y seguimiento de programas de atención individual y comunitaria, programas en los que se desarrollen intervenciones que les ayuden a realizar las adaptaciones cognitivas, emocionales y conductuales más idóneas a su situación. Se potenciará con estos programas los comportamientos positivos que faciliten su integración en contextos normalizados.
 - ✓ El entrenamiento necesario para realizar adaptaciones y proveer técnicas compensatorias relacionadas con aspectos deficitarios en cada menor.
 - ✓ La promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en el que se ubica.
 - ✓ El abordaje cognitivo-conductual con los menores y los progenitores (siempre que se valore pertinente por el Área de Protección del menor) en sesiones encaminadas a reducir la conductas violentas que se producen en el ámbito familiar.



- ✓ Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando los menores precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- ✓ Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- ✓ El acompañamiento del menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiario el menor durante el tiempo de su estancia en el Centro. Así mismo, la Entidad tendrá obligación de realizar las actuaciones necesarias para obtener la documentación oficial del menor, trabajando en coordinación con las Entidades oficiales que cada caso requiera (Embajada, Consulado, Delegación de Gobierno, Oficina de Asilo y Refugio...etc.) y el Área de Protección del Menor de la DGIFFN.
- ✓ Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.
- ✓ Una vez finalizada la fase de intervención en el centro, el equipo técnico tiene que elaborar informes psicosociales y un informe clínico final. En él deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar.
- ✓ Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los menores, así como aquellos otros tratamientos que incidan en la adecuada evolución y desarrollo personal y social de estos, correrán a cargo de la Entidad adjudicataria. En cualquier caso, ésta habrá de asumir los siguientes gastos:
 - a) Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales.
 - b) Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia.
 - c) Aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad del menor (terapéuticos, psicológicos, psiquiátricos, logopédicos, etc.).

Otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, gastos de traslados de retorno con su familia o con una de acogida, así como otros gastos, siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma, serán asumidos por la DGIFFN, previa autorización por parte de Coordinación de Centros.

De aquellos menores que hayan completado el programa en el centro y se hayan reincorporado con su familia, la Entidad debe de realizar el seguimiento de los mismos durante al menos tres meses.

IV.MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

A continuación, se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

1. Organización funcional del centro

El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.



Se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo, necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los menores, donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos psicoeducativos. Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFFN, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.

A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFFN y el adjudicatario, se establecerán los siguientes instrumentos:

- Existirá un técnico referente del centro designado por la DGIFFN, encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.

- De forma periódica se mantendrán reuniones entre el director de la entidad y el técnico referente de la DGIFFN para coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

- El técnico referente designado por la DGIFFN será miembro permanente con voz y voto en las reuniones de trabajo del Plan Anual, Memoria de evaluación y en el desarrollo e implementación de programas que afecten a los menores y a la vida del centro.

2. Organización de los servicios

- a) La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los menores, prestando especial atención a los momentos críticos o punteros de trabajo en la gestión del centro.
- b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto, con personal educativo cualificado, para asegurar el control del centro y de los residentes.
- c) Los espacios donde se ubiquen los menores con episodios disruptivos estarán acondicionados para tal fin y dispondrán de supervisión y vigilancia permanente, contarán con el personal necesario para garantizarla.
- d) Existirá un protocolo en el que se recoja de forma detallada todas las actuaciones que debe desarrollar el servicio de vigilancia existente.
- e) Transcurridos quince días desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal por turnos a la DGIFFN para su aprobación.

3. Modalidades de los servicios

Se prestarán por parte de la entidad las siguientes Modalidades de servicio:

➤ ATENCIÓN RESIDENCIAL

El objetivo último de la atención residencial a los menores, objeto de este contrato, es reintegrarlos a un contexto normalizador en el menor tiempo posible, que en unos casos consistirá en la reintegración familiar, en otros la transición a la vida autónoma, y en otros el traslado a otros recursos de protección. Para ello se realiza una intervención que se estructura en las siguientes fases:

Fase de acogida y de adaptación inicial. En esta fase se realizará la evaluación inicial de las necesidades de los menores, y se detectarán otros posibles comportamientos asociados a la problemática que presenta cada uno. Esta fase se caracterizará por ser la contención estructural mayor y más intensiva la intervención individualizada. El abordaje socioeducativo y terapéutico se realizará en un contexto altamente estructurado. El tiempo de duración estará en torno a un mes, pero siempre la duración será flexible en función de la evolución de cada menor, se evaluará la adaptación a la dinámica residencial y se trabajará para reducir la resistencia a la intervención y estabilizar.



Fase de integración. Es una fase intermedia dentro del programa psicoterapéutico y educativo. En esta fase se incluirán aquellos menores que alcancen los objetivos iniciales de trabajo que se diseñaron para ellos en la fase de Acogida. En ella se intensifica el trabajo en los procesos cognitivos, emocionales y conductuales del menor, se desarrollan habilidades comunicativas, emocionales, cognitivas, relacionales y de resolución de conflictos y se iniciará un trabajo de socialización en espacios distintos a la Residencia.

En el proyecto educativo individual se planteará un abordaje interdisciplinar para dar respuesta a las necesidades que se han evaluado en cada menor. Para ello se contemplarán en el proyecto educativo, en función de las necesidades detectadas, actuaciones para llevar a cabo con cada menor en ámbito educativo, terapéutico y de competencias.

Fase de preparación de la salida Cuando se evalúa que se ha alcanzado un progreso global respecto de los objetivos planteados en el proyecto individual se inicia la fase de preparación de la salida, que como anteriormente se ha expuesto puede ser para reintegración familiar, la vida autónoma, y o el traslado a otros recursos de protección de menores. La preparación de la salida del recurso precisa de una coordinación con los futuros recursos intervinientes. En esa fase se trabajará para realizar una adaptación progresiva a la alternativa pertinente para cada caso.

Para cada fase se planificarán objetivos, así como una secuencia de acciones, los resultados a alcanzar y los indicadores para su seguimiento y evaluación. A medida que se vayan alcanzando los objetivos del Proyecto psicoeducativo se valorará la asistencia a recursos externos.

➤ ATENCIÓN AMBULATORIA

Se habilitarán espacios para ofrecer atención a menores que hayan tenido plaza en la residencia y que tras un proceso de intervención se hayan incorporado al domicilio familiar.

Esta atención se prestará de lunes a viernes en jornada de mañana y/o tarde, de modo que permita asegurar el apoyo que precisen en su proceso de incorporación y adaptación. La finalidad será promover la autonomía personal y apoyar la evolución producida para que se puedan mantener residiendo en el domicilio familiar.

La frecuencia de esta atención se prestará en función de cada caso y con el objetivo de conseguir una adecuada adaptación a su entorno, facilitándoles un tratamiento psicológico, educativo y con el apoyo de trabajadores sociales.

Se elaborará en esta fase también un proyecto de intervención personalizada, en el que se diseñará tanto la intervención a realizar con los menores como con la familia y otros agentes sociales, si procede.

4. Niveles de programación

Las programaciones se realizarán en diferentes niveles debiendo de existir una coordinación y conexión entre todas ellas, tienen que existir como mínimo los siguientes niveles:

- Programación General del Centro.
- Programación para cada fase y grupo de intervención.
- Programación Personalizada de trabajo con cada menor.

Dichas programaciones, a su vez, contendrán programación de actividades deportivas y talleres, programas de formación reglada, programas de inserción laboral (cuando proceda), programas de ocio y tiempo libre. Estarán siempre y para cada menor, vinculados a su Proyecto Educativo Individual.

Se elaborarán programas específicos de intervención, que estarán a su vez imbricados y tendrán conexión con los niveles antes mencionados. Entre otros programas específicos se elaborarán y desarrollarán programas para el desarrollo de habilidades y competencias cognitivas, para prevenir el consumo de sustancias tóxicas, de educación afectivo sexual, de alfabetización cognitiva.



Asimismo, existirá una planificación de tareas generales y específicas por turnos y categorías de trabajo.

La entidad adjudicataria deberá realizar una evaluación de las actuaciones y actividades desarrolladas en el proyecto, tanto en lo relativo a la atención prestada y al funcionamiento global como en relación a la adecuación y a las actividades que se realicen. Se emplearán instrumentos objetivos para la evaluación de la calidad. En el diseño de todas las actuaciones se elaborarán indicadores que recojan los elementos más destacables del desarrollo y efecto del programa y que deberán contar con la aprobación de la Dirección General.

5. Proceso de gestión asistencial

De cada menor ingresado existirá en el centro un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Contendrá también el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes. Los expedientes estarán custodiados cumpliendo la normativa vigente de protección de datos.

Las medidas de seguridad aplicadas deberán reflejarse en el Libro Registro de incidencias, tal y como se establezca en la legislación vigente en materia de protección

En el ingreso de los menores, y durante su primer mes de estancia en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar del menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto Educativo Individual (P.E.I.). En este estudio y evaluación interdisciplinar del menor se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajen con el menor residente y las actividades tendrán un carácter educativo, psicoterapéutico y normalizador.

- Trimestralmente, la entidad adjudicataria remitirá un informe al Área de Protección de la DGIFFN sobre la evolución de cada menor atendido. Dicho informe contendrá, al menos, las modificaciones o situaciones en que se encuentran las actuaciones programadas en su proyecto de intervención individual, así como su seguimiento clínico. Tras la finalización de la intervención se elaborará un informe final, que también se remitirá al Área de Protección del Menor. En cuanto a la intervención y seguimiento de los casos de los menores atendidos y de sus familias, la Entidad se ajustará a los criterios y procedimientos establecidos por el Área de Protección. En los tiempos establecidos por la legislación vigente se remitirán los informes y comunicaciones pertinentes de cada menor a Coordinación de Centros, al objeto de ser remitidos a los Juzgados de referencia así como a la Abogacía de la Comunidad de Madrid.
- Las actuaciones de la Entidad en la gestión del recurso residencial se ajustarán a las directrices y procedimientos marcados desde Coordinación de Centros, de la que depende la unificación de criterios en la Red de Centros que incluye a todas las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- Asimismo, la entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, el Plan de trabajo, para posteriormente en el primer trimestre del comienzo de cada año natural junto con la Memoria de Evaluación del año vencido, enviar el Plan Anual; estos documentos se elaborarán contemplando y desarrollando la estructura y apartados requeridos por Coordinación de Centros.
- Trimestralmente, se remitirán tablas con los diagnósticos y tratamientos farmacológicos de los menores residentes. La Entidad adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta documentación también se elabora conforme a las orientaciones e indicadores de calidad que se establezcan desde Coordinación de Centros.



- También en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, se remitirá el Reglamento de Régimen Interior, que deberá ser aprobado por el Área de Coordinación de Centros de la Dirección General. El Reglamento estará adaptado a las edades y circunstancias específicas de los menores residentes. En el Reglamento de Régimen Interior se recogerán como mínimo los derechos y deberes, reglas de funcionamiento y régimen disciplinario.
- La Entidad adjudicataria colaborará con la DGIFFN en todos aquellos aspectos en los que éste solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular, colaborará en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Tutela del Menor y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.
- El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.
- Se coordinarán con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones y entidades que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.
- En general, se encargarán aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe de recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.

6. Protocolos y registros

Los protocolos de procesos de intervención en la atención residencial en los centros de protección de la Comunidad de Madrid registrarán las líneas básicas de actuación del centro y serán de obligado cumplimiento.

Además de los protocolos anteriores, el adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros en la realización de actividades y en la prestación de los servicios. Los modelos que desarrollen serán visados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. Estos protocolos serán revisados y actualizados periódicamente y en ellos se establecerán las actuaciones a seguir ante situaciones concretas.

Asimismo, dispondrán de un manual de procedimientos en el que se recogerán los relativos a intervenciones y coordinaciones en cada área y en cada situación.

También contarán con registro en los que dejen constancia de las actuaciones que se llevan a cabo en relación a los menores y también por parte de los profesionales.

Como mínimo, además de los anteriores, deberán de disponer de los siguientes protocolos y registros:

- a) Protocolos:
 - De derivación a tratamientos específicos.
 - De atención a las familias y visitas.
 - De escolarización.
 - De inserción sociolaboral
 - De ausencias voluntarias.
 - De crisis.
 - De regreso tras una ausencia voluntaria.
 - De intervención con menores con riesgo de suicidio y autolesiones.
 - Protocolo de aislamiento.
 - Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.
 - Protocolo de seguridad.
- Protocolo de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias



- b) Registros:
- Registro de medicación administrada.
 - Registro de entradas y salidas de los menores
 - Registro de visitas.
 - Registro de llamadas.
 - Registro de talleres.
 - Registro de tutorías.
 - Registro de cambio de turno.
 - Registro de comedores.
 - Registro de pagas.
 - Registro de actividades.
 - Registro de medicación.
 - Registro de tratamientos médicos.
 - Registros conductas inadecuadas y medidas educativas
 - Registros de ausencias voluntarias.
 - Registro de incidencias.
 - Registro de aislamiento contención.

La DGIFFN podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley vigente.

7. Relación con los familiares

Se cuidará la comunicación e información a las familias a través de reuniones y entrevistas programadas, con el profesional de referencia o con los distintos profesionales del equipo interdisciplinar. En la atención a las familias se observará una adecuación a las necesidades de cada menor, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales. Se observará siempre un abordaje interinstitucional de cada caso.

El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

El modelo de intervención presencial con los familiares se contemplará como mínimo con una periodicidad quincenal (siempre que se valore adecuado), y la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los menores residentes, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar. Se informará sobre la evolución del menor dentro del programa integral.

El trabajo con la familia se coordinará estrechamente con el Área de Protección del Menor. Se contempla que dentro de la intervención con las familias, se incluya el asesoramiento a las mismas, así como participación en reuniones con el equipo clínico (siempre que no esté desaconsejado por el Área de Protección o en el Proyecto terapéutico de cada menor) al objeto de trabajar aspectos tales como crear un espacio para manifestar emociones y sentimientos de forma regulada desarrollando habilidades, mejorar la comunicación intrafamiliar, las relaciones intrafamiliares, el rol, facilitar la comprensión del problema de conducta, dotar de competencias parentales, afrontamiento de situaciones de crisis.

Siempre que el objeto último de trabajo sea la reincorporación familiar, se intensificará como un elemento de ayuda para la transferencia de la evolución al ámbito familiar.



Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los menores, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y de la forma de comunicación. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los residentes y de sus familiares (cuando proceda) que deberá ser aprobado por la DGIFFN. Al menos una vez al año, los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Dirección General, junto con la exposición de los resultados se realizarán propuestas de intervención en función de los mismos.

V. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria, quien se encargará de mantener en adecuadas y dignas condiciones los espacios y el equipamiento.

A) MEDIOS MATERIALES

La DGIFFN pone a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato un inmueble en el municipio de Paracuellos del Jarama. El mantenimiento y mobiliario del mismo corresponden a la entidad adjudicataria, esto es, la conservación y reposición de todos aquellos elementos del edificio y del equipamiento que puedan sufrir desperfectos o daños derivados de su uso.

Tanto el equipamiento como el mobiliario serán adecuados para responder a criterios de seguridad, a fin de garantizar la seguridad de cada uno de los residentes y del personal, ante las actuaciones a llevar a cabo, máxime en situaciones conflictivas. No contendrán elementos de riesgo y facilitarán la intervención y supervisión por parte del equipo. No obstante, el equipamiento y el mobiliario deben mantener un equilibrio entre la seguridad y la estética, reuniendo criterios de seguridad, calidad y confort, facilitando que se puedan desarrollar en sus espacios las distintas funciones y actividades incluidas en el programa de intervención.

La entidad adjudicataria se hará cargo de los seguros de vivienda y responsabilidad civil, de todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono, fax e Internet, servicios postales, así como gastos de seguridad y limpieza, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos.

Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro, que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento, y que perturben gravemente la prestación del servicio.

Corresponderán a la DGIFFN aquellas obras de mayor envergadura y las que puedan afectar a elementos de la estructura del edificio.

Se elaborará un inventario preciso de todos los elementos de mobiliario y equipamiento que contiene el edificio al inicio del contrato, y le corresponde al adjudicatario reintegrarlos en estado de buen uso a la finalización del mismo. Los medios materiales (distintos a los aportados por la DGIFFN) y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán de contribución de la Entidad adjudicataria, que deberá mantener las instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

La Entidad adjudicataria aportará los ordenadores que se precisen para gestionar el servicio, y se hará cargo de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. A la finalización del contrato, la



entidad se llevará los terminales, por ser de su propiedad.

Por otra parte, el adjudicatario para la ejecución del contrato ha de aportar dos vehículos con las siguientes características:

- Antigüedad inferior a cuatro años
- Número de plazas mínimo: 7 plazas por vehículo.
- Encontrarse al corriente de todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas.

MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La entidad adjudicataria de la gestión del centro incluido en el presente contrato se hará cargo del mantenimiento del centro de acuerdo con las siguientes condiciones:

El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamiento para mantenerlo en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal).

Los preceptivos contratos de mantenimiento deberá el adjudicatario suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras para el ejercicio de la actividad en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección Contra Incendio (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como señalización de la misma.

El adjudicatario debe realizar las desinsectación, desratización y desinfección de los locales y espacios del centro con una periodicidad trimestral como mínimo y siempre que sea necesario.

La entidad adjudicataria de la gestión del centro, correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como los gastos de las actividades necesarias, y de actividades de apoyo social y comunitario.

La empresa adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación, y las reparaciones que en ellas se realicen, sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación.

Se deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE. El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas, partes de trabajo/factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con certificados de mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismo competentes.

Tales documentos deben guardarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Si durante el período de vigencia del contrato, se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que



por imperativo legal las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con sus gastos.

La limpieza del saneamiento se realizará, como mínimo, con la frecuencia establecida en la normativa existente.

Asimismo, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento correctivo. Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la DGIFFN, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

La empresa adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban en un plazo no superior a cuatro días, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la DGIFFN.

Correrán a cargo de la DGIFFN las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFFN resulte necesaria. También correrá a cargo de la DGIFFN la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado al centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los servicios técnicos de la DGIFFN. Además, correrán a cargo de la DGIFFN los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

En relación con el equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión del centro, se hará cargo del mantenimiento y reparación de ordenadores e impresoras, fax así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento y de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.

De otra parte, la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónicas necesarias para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria debe realizar la entrega de las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza las zonas verdes del centro, y las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por tanto el adjudicatario estará obligado a la poda, desbroce, sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para las reposiciones que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará una atención constante y meticulosa a la limpieza de todas las superficies verdes, que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo



como de hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes y podas y recogida de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a la zona. Esta obligación se extiende al mantenimiento del vallado, viario, mobiliario exterior, zonas de aparcamiento, zonas ajardinadas y demás espacios exteriores del centro existentes dentro del perímetro vallado.

Con ocasión de la finalización del contrato el adjudicatario deberá entregar el centro y las instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario, con una antelación de al menos de dos meses a la finalización del contrato, debe acometer la realización de un informe sobre el estado del inmueble, instalaciones y equipamiento que deberá de entregar a la administración dos meses antes de la fecha de finalización del contrato. Dicho informe deberá versar además sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, alumbrado y electricidad, y saneamiento. El adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 311 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público. La Administración, en virtud de lo dispuesto en los puntos 2 y 3 del citado artículo, comprobará con antelación a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

B) MEDIOS PERSONALES

Equipo profesional: composición, sustituciones y obligaciones de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria ha de contar con el personal educativo, terapéutico, rehabilitador y auxiliar necesario, con la adecuada preparación técnica para la prestación del servicio objeto de este pliego.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, en su caso, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación que realizará el responsable del contrato del cumplimiento de aquellos requisitos.

La Entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo, y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá el pago de los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento del convenio colectivo aplicable (IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores) y el cumplimiento de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, como la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la Entidad adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

La Entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al responsable del contrato de cualquier incidencia.

La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en este pliego como objeto del contrato

Todo el personal de la Entidad adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones



contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la empresa a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Los trabajadores que presten el servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.

La Entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros.

La Entidad adjudicataria deberá seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFFN.

La actividad objeto de este contrato se prestará las 24 horas del día, durante todos los días del año. El adjudicatario se obliga en todo momento a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido en el contrato; incluidos fines de semana, festivos, noches y periodos vacacionales.

La Entidad deberá contar con un sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, sistema informático o una terminal de presencial de acuerdo con la normativa vigente en la materia. Sistemas a través de los cuales se registrará la identidad de los trabajadores, el turno y la jornada realizada dejando constancia de la hora de entrada y de la hora de salida.

El adjudicatario deberá mantener, como mínimo, el número de trabajadores de acuerdo con la oferta presentada, así como sustituir a los trabajadores cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral y procurará que exista estabilidad en el equipo profesional, a tal efecto, en el plazo máximo de cuatro días, se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros, cualquier incidencia de este tipo y proceder a sustituir al trabajador por otro trabajador que cumpla los requisitos de solvencia profesional establecidos en este pliego. Se remitirá, por tanto, en el mismo plazo cualquier variación que se produzca en la plantilla de trabajadores en el plazo máximo de cuatro días, desde que se produce la modificación a Coordinación de Centros para la comprobación de que se ajustan a los requisitos de titulación y experiencia exigidas, detallando las variaciones que se produzca.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y ser comunicado a la DGIFFN al inicio de la ejecución del contrato.

También corresponde al adjudicatario la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

El adjudicatario asegurará la calidad de las actuaciones del personal con los menores ingresados, y desarrollará e implementará aquellas acciones que redunden en una mejora de la atención de las necesidades de las personas menores de edad.

Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas.

El personal del Centro deberá cumplir las normas y reglamentaciones existentes respecto al consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias en centros públicos, educativos, sociales y con población menor de edad.

Correrá por cuenta del adjudicatario la dotación al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos



para el desempeño de sus funciones. Se dotará al personal de servicios auxiliares de uniformidad para el desempeño de sus tareas en el Centro, debiendo ir provistos permanentemente de un distintivo de identificación colocado en lugar visible.

De conformidad con el artículo 308 de la LCSP, a la extinción de este contrato de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad adjudicataria. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa adjudicataria.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la Entidad Adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria a Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.

Una vez finalizada la huelga, la Entidad Adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe, en el plazo máximo de 72 horas, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

Atendiendo a las Áreas Funcionales establecidas en el IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores se requiere el personal que se expone en líneas sucesivas para la ejecución de este contrato.

○ **AREA DE DIRECCIÓN**

El Equipo directivo estará formado por el Director y un Subdirector

Un **Director**, responsable del Proyecto que contará de acuerdo a la normativa vigente con la habilitación exigida para desempeñar funciones de director de centros de Servicios Sociales y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director. Deberá acreditar titulación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social y/o educativa. Al Director le corresponde la gestión y organización general del centro. Dirigirá, organizará y coordinará el proyecto de intervención desarrollado, así como a todos los profesionales que trabajan en el centro. El director deberá contar con una experiencia mínima de dos años en el trabajo con menores.

Un **Subdirector**. Al igual que el director deberá tener titulación universitaria superior, media o de grado en el ámbito de la intervención social y/o educativa y deberá contar con una experiencia mínima de dos años en el trabajo con menores.

● **AREA TECNICA, EDUCATIVA Y DE INTERVENCION DIRECTA**

1 **médico**, que cuente con titulación en medicina. Atenderá la salud de los menores al 80% de jornada,

1 **psiquiatra**, con un 40% de jornada, quien será el director técnico del equipo clínico y atenderá las necesidades de salud mental de los menores del centro (tanto a nivel farmacológico como psicoterapéutico), así como las situaciones de crisis, articulará la derivación a la red pública de salud mental, establecerá las coordinaciones pertinentes, y deberá de poseer titulación en medicina, especialidad psiquiatría.

1 **DUE** que acredite diplomatura o titulación en grado en enfermería. El DUE ejercerá las funciones sanitarias propias de su especialidad, siendo entre otras, las de preparación y administración de la



medicación de los menores o jóvenes, realización de curas y cualquier otra función que se le puede asignar dentro de su capacitación profesional. El DUE prestara sus servicios con un 100% de jornada.

1 Trabajador social, con un 100% de jornada. Deberá acreditar diplomatura o titulación de grado en trabajo social. Las funciones de este profesional estarán principalmente relacionadas con el trabajo con las familias de los menores y con la coordinación con los servicios sociales. Recabará información en el entorno sociofamiliar del menor, analizando las variables más significativas, mediante entrevistas individuales o familiares tanto en el centro de trabajo como en el propio domicilio de los menores. Elaborará informes sociales, coordinará y canalizará los casos hacia las redes de recursos que tienen atribuidas funciones de acción social, atenderá las demandas de gestiones sociales, colaborará y coordinará acciones conjuntas con el equipo educativo para la elaboración del programa individualizado del menor/joven. Canalizará y coordinará las peticiones de gestión de documentación acreditativa personal a los organismos pertinentes. Todas aquellas que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

4 Psicólogos, (titulación universitaria en psicología todos con un 100% de jornada, con experiencia, formación, habilidades y actitudes para trabajar con el perfil de menores objeto del contrato, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que elaboren y desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y el desarrollo personal y social. Dichos profesionales realizarán también intervenciones individuales y grupales con los destinatarios del contrato. Intervendrán con las familias de los menores residentes, asesoran en relación a cada menor al equipo. Se coordinarán en su intervención con el médico psiquiatra. Elaborarán y emitirán informes técnicos sobre los menores, en los cuales se valore la situación del menor y su entorno, prestarán asesoramiento y apoyo técnico a la dirección, así como todas aquellas que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad. Desarrollarán sus funciones a tiempo completo y de forma presencial en jornada según las necesidades del servicio.

20 Educadores sociales. Realizarán tareas de intervención educativa con los menores. Efectuarán funciones de orientación, programación, ejecución y evaluación. Participarán en la elaboración de documentos técnicos relacionados con el menor, elaborarán proyectos específicos, dentro de los programas anuales, en función de las necesidades de los menores. Contribuirán de forma activa al mantenimiento de la seguridad y el orden del centro y supervisión. Deberán poseer titulación de grado en educación social o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. En su defecto, podrán estar en posesión de formación universitaria (media, superior o de grado) en materias propias o relacionadas con la educación y/o intervención social. El centro contará con 20 educadores sociales a jornada completa (100%).

35 Auxiliares técnicos educativos, que garanticen la atención directa a los menores en todo momento, con jornada del 100%. Deberán contar con titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores. Colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro e individual de los destinatarios del contrato, bajo la supervisión del educador/a y en coordinación con el resto del equipo educativo, así como cuantas funciones tiene atribuidas en el convenio colectivo. Referencia CNCP: Educación de habilidades de autonomía personal y social. Se requiere Titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa, o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

2 Monitores de taller. Desarrollarán actividades formativas para impartir conocimientos teórico-prácticos sobre un determinado oficio a los menores en los talleres del centro (éstos podrán ser entre otros de mantenimiento, jardinería, mecánica), 2 monitores con un 75% de jornada cada uno. CNCP nivel 2. Deberán acreditar ciclos formativos de grado superior o bachillerato o certificados de profesionalidad de grado superior o/y cualificación y experiencia, contrastada para el desempeño de los talleres.

5 monitores de ocio y tiempo libre. Se requerirá titulación oficial acreditativa. De los que uno de ellos estaría contratado a jornada completa y el resto al 65 % de la jornada. Se encargarán de planificar y



desarrollar actividades que sean de interés de los menores (atendiendo a la diversidad de los menores residentes), organizar y dinamizar actividades de tiempo libre. Entre otras realizarán actividades de teatro, deportivas, dibujo, artesanía, lúdicas, su cualificación será CNPC2 CNCP: Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil. Nivel 2.

1 técnico de integración social. Con jornada del 100%. Sus funciones, entre otras, consistirán en programar actividades de integración social, organizar e implementar programas de inserción laboral y ocupacional, realizar una prospección de actividades lúdica y de ocio para los menores. Deberá acreditar Titulación FP (Técnico Superior en integración social) y cualificación contrastada para el desempeño del trabajo.

El personal de las categorías recogidas en los apartados anteriores se garantizará que esté en cada turno en número suficiente para atender de forma adecuada a los menores y desarrollar los programas implementados, cumpliendo de forma satisfactoria con los criterios de calidad exigidos por la DGIFFN.

Al menos el 50 % del personal que integra el área técnica, educativa y de intervención directa (psicólogos, trabajadores sociales, educadores, auxiliares técnicos educativos, monitores de ocio y tiempo libre y técnico de integración social) deberá contar con experiencia de un mínimo de dos años en el ámbito de la intervención social y/o educativa con menores.

Para acreditar esta experiencia laboral, la Entidad adjudicataria deberá presentar contratos laborales debidamente registrados o certificado/s expedido/s por Entidad pública o privada donde haya desarrollado la actividad, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato.

En el mencionado plazo, igualmente, el adjudicatario deberá presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo la actividad y las mejoras a las que se hubiera comprometido.

- **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Realizará dentro de su competencia tareas administrativas del centro residencial.

2 Auxiliares administrativos con 100% de jornada CNCP: Actividades de gestión administrativa. Nivel 2, grupo profesional 3 y que desarrollaran las tareas propias de este puesto de trabajo.

- **PERSONAL DE SERVICIOS RESIDENCIALES**

Se contará con personal auxiliar suficiente para realizar las tareas de servicios generales (cocina, comedor, limpieza, cuidadores, mantenimiento...) y las necesarias para el correcto funcionamiento del centro.

3 Cocineros jornada completa (100%). Referencia CNCP: Cocina. Nivel 2, grupo profesional 3. Dispondrán de título de ciclo formativo de grado medio, certificado de profesionalidad en su área de actividad o experiencia contrastada en el desempeño de tareas de cocina.

7 Empleados de Servicios domésticos, jornada completa (100%), CNCP nivel 1, Grupo Profesional 4 para atender la función de limpieza de las dependencias a él encomendadas, realizar tareas de servicio de costura, lavado, plancha, comedor y apoyo doméstico.

2 Oficiales de mantenimiento, jornada completa (100%). Nivel 2, grupo profesional 3. Se encargarán de resolver incidentes de mantenimiento en las dependencias interiores y exteriores de la Residencia.

2 Auxiliares de servicios generales jornada completa (100%). Ayudarán en cocina y en el comedor, pudiendo simultanear sus funciones con las del empleado del servicio de limpieza, lavado, plancha, así como el control de entrada.



El convenio de aplicación no establece diferencias retributivas por razón de género y ante la imposibilidad de conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato, las categorías anteriormente señaladas podrán ser ocupadas por cualquier persona, sin distinción de género, a fin de dar cumplimiento al artículo 100.2 de la LCSP.

• VIGILANCIA Y SEGURIDAD

El adjudicatario queda obligado a prestar el servicio de vigilancia y seguridad no armada, de personas, instalaciones y bienes en la residencia objeto de este contrato, que deberá subcontratarlo. El contratista deberá indicar el nombre del subcontratista o subcontratistas y su perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica.

Este servicio se deberá prestar al menos con:

Un equipo de vigilantes distribuidos en los siguientes turnos todos los días del año:

- . 3 vigilantes de seguridad en horario de 07:00 a 19:00 horas.
- . 2 vigilantes de seguridad en horario de 11:00 a 23:00 horas.
- . 2 vigilantes de seguridad en horario de 19:00 a 07:00 horas.

Los vigilantes de seguridad destinados al servicio estarán debidamente homologados por la Dirección General de Policía, formados y documentados conforme a lo establecido en la vigente Ley de Seguridad Privada y deberán poseer una formación básica en los sistemas de seguridad utilizados habitualmente en la protección de edificios y personas.

Los vigilantes de seguridad que desarrollen su labor en el centro deberán tener conocimientos contrastados sobre los derechos y protección a la infancia y a la adolescencia, así como sobre las estrategias de intervención/contención adecuadas con los menores. Para actualizar estos conocimientos, se realizará, con carácter obligatorio, una acción formativa por cada año del contrato.

Asimismo, el adjudicatario queda obligado al:

- Mantenimiento y, en su caso, reposición de los elementos de los sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) existentes y dispositivos de grabación de la residencia.
- Mantenimiento (tanto preventivo como reparador) de las instalaciones de seguridad, existentes en la residencia, con un mínimo de 4 revisiones al año, una por cada trimestre.
- Proceder a la instalación y mantenimiento de un sistema informático de control de rondas en la residencia Picón de Jarama compuesto por al menos 10 puntos de control o fichaje.
- Gestionar de manera informatizada los listados de los accesos de personas en las residencias, permitiendo la búsqueda aleatoria de eventos determinados. En consecuencia, las entradas deberán de contar con un mínimo de campos según detalle:
 - . Día.
 - . Hora de entrada y salida.
 - . Nombre, Apellidos, DNI
 - . Empresa.
 - . Motivo de la visita.
 - . Destino.

A lo largo del año se remitirá el protocolo de plantilla de personal, actualizado en su totalidad, en las siguientes situaciones:



- Bajas y Altas en la plantilla, modificaciones de número de horas de dedicación, cambios en los servicios que prestan, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria con indicación del tipo de contrato.
- Variaciones relativas a funciones de dirección y coordinación técnica.
- El adjudicatario deberá remitir, junto con el protocolo de personal, certificado del representante legal de la entidad en el que conste que el nuevo personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Se remitirá cualquier variación que se produzca en la plantilla de trabajadores en el plazo máximo de cuatro días, desde que se produce la modificación a Coordinación de Centros. Las variaciones que se produzcan se remitirán detallando las modificaciones que se produzcan.
- La DGIFFN podrá también en todo momento recabar de la entidad información del personal actualizada.

Los trabajadores que presten el servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones

La Entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Área de Coordinación de Centros, adscrita a la DGIFFN

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la Entidad Adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria a de Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que vayan a prestar. Una vez finalizada la huelga, la Entidad Adjudicataria deberá presentar un informe en el plazo máximo de 72 horas en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que en su caso se hayan dejado sin prestar y las dependencias en las que se haya producido el incumplimiento. Descontándose de la facturación mensual la parte proporcional del servicio no prestado.

○ **FORMACIÓN DEL PERSONAL**

El adjudicatario organizará, planificará e implementará un plan de formación interno que regule de forma periódica la formación del personal que forma parte de la plantilla del centro y permita reciclar y actualizar la formación del mismo.

En este plan de formación se incluirá la realización de cursos o jornadas de formación planificadas, así como de espacios para intercambio de experiencias. Se planificará y organizará la formación más adecuada a cada puesto de trabajo

Como mínimo se impartirán 20 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la DGIFFN, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal de la plantilla.

El adjudicatario mantendrá actualizado el plan de formación durante la vigencia del contrato.

VI. COORDINACION, SUPERVISION y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.



Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la Entidad Adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Contrato de Gestión de Servicios Públicos, Coordinación de Centros, o la unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable técnico para el seguimiento del servicio, que en todo caso será el Director del Centro.

Asimismo, para el seguimiento del contrato, la entidad d contratista deberá designar un coordinador del contrato, diferente del Director del Centro, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el propio responsable, 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 prestación 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 del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el responsable del contrato, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar al órgano de contratación, a través de su representante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En el seguimiento del contrato (que se realizará al menos una vez al año) se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Contrato.
- b) El seguimiento de los programas de intervención sociales- psicológicos- educativos desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen. Revisión también de los expedientes disciplinarios que se hayan instruido.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del Centro, así como de los seguros suscritos al efecto.
- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, así como del Plan de formación elaborado por la Entidad.
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.



De la supervisión realizada se dejará constancia escrita mediante informe técnico con carácter anual.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a este Pliegos de Prescripciones Técnicas y al de las Cláusulas Administrativas Particulares, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración. En todo caso se ejecutará de conformidad con lo establecido en la normativa laboral aplicable al efecto.

El adjudicatario será responsable de la correcta ejecución del contrato, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la efectucción del mismo, de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.

En Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE INFANCIA,
FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

