



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DENOMINADOS: ATENCIÓN INTEGRAL A NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL. PROGRAMA I+I

ÍNDICE

I) OBJETO DEL CONTRATO

II) DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Definición y objetivos
2. Perfil de usuarios
3. Metodología
4. Áreas de actividad
5. Coordinación interna y externa
6. Responsabilidades del adjudicatario

III) RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

1. Acceso al servicio
2. Salida del servicio
3. Actualización de información

IV) MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Recursos materiales
2. Recursos humanos

V) HORARIO

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

VII) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.





I. OBJETO DEL CONTRATO

El Acuerdo Marco tiene por objeto determinar las condiciones de la gestión del servicio público del programa de intervención integral con niños y adolescentes en situación de riesgo social, en lo sucesivo Programa I+I, definido en este pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este acuerdo.

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Definición y objetivos.

Se entiende por infancia y adolescencia en riesgo social a los efectos de este pliego, a aquellos menores entre 6 y 17 años que, debido a diversas circunstancias personales, familiares o derivadas de su entorno social, tienen comprometido notablemente su bienestar y sus posibilidades de desarrollo integral como persona, pero no se considera aún necesario adoptar medidas de protección tales como tutelas que impliquen su separación del entorno familiar de origen. La persistencia o agravamiento de estas situaciones de riesgo puede dar lugar a la declaración de desamparo del menor y la consiguiente asunción de la tutela o de la guarda por parte de la entidad pública junto con su separación del entorno familiar mediante la constitución de un acogimiento familiar o residencial.

Por ello, a los efectos de este Pliego, se entiende por servicio especializado de atención a niños y adolescentes en situación de riesgo social, aquel que atiende a los menores en su propio medio social, ofreciendo una intervención individualizada, especializada e intensiva de carácter social y educativo, para contribuir a su desarrollo personal desde una perspectiva integradora en la que se coordinan los dispositivos sociales, educativos y sanitarios del entorno.

A los efectos de este pliego se entiende por **unidad de atención** el conjunto de actuaciones consistentes en la intervención individualizada, especializada e intensiva de carácter social y educativo, en las condiciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, prestada a cada menor.

El servicio especializado de atención a niños y adolescentes en riesgo social tiene los siguientes objetivos:

Facilitar, estimular, y potenciar el desarrollo personal y social del menor trabajando aspectos emocionales, cognitivos y conductuales que le ayuden a crear su propia identidad, promoviendo actividades enriquecedoras y experiencias relacionales positivas:

- Promover la adaptación e integración del menor en el sistema educativo. Facilitar la adquisición de aprendizajes básicos y capacidades necesarias para que el menor pueda continuar en el sistema educativo o incorporarse al mercado laboral.
- Promover la adquisición de hábitos saludables en alimentación, higiene, sexualidad y prevenir el consumo de sustancias tóxicas.





Comunidad de Madrid

- Promover un cambio de conducta en los menores fomentando el desarrollo de habilidades sociales para la convivencia.
- Favorecer el uso enriquecedor del tiempo libre.
- Elaborar junto con el adolescente y con su familia un itinerario de formación e inserción social para que cada uno pueda rehacer y mejorar su proceso de desarrollo personal, social y laboral.

Ofrecer a la familia del menor un apoyo especializado tendente a la adquisición de las habilidades necesarias para realizar un buen ejercicio de sus funciones parentales, consiguiendo que el menor y la familia acepten la intervención; construir un vínculo afectivo con la familia y el menor; facilitar y promover el acceso de los menores y sus familias a los recursos existentes; promover un cambio necesario en la familia partiendo de sus necesidades y recursos internos, propiciando experiencias positivas de relación dentro de la familia y en su entorno y la adquisición de herramientas y estrategias educativas y personales; favorecer la permanencia del menor en su entorno familiar; favorecer el retorno del menor a su familia, potenciando que los menores salgan de los centros residenciales; evitar tener que asumir una medida de protección sobre el menor.

Detectar menores en situación de riesgo social en el ámbito territorial de su zona de influencia.

Vincular a la familia y al menor con las redes sociales de su entorno.

2. Perfil de los usuarios.

Podrán ser usuarios los niños y adolescentes en situación de riesgo social, con edades comprendidas entre los 6 y los 17 años (ambos incluidos), que residan en la Comunidad de Madrid. La edad de acogida en el servicio de atención integral a menores y adolescentes en situación de riesgo social es como máximo, 16 años.

Los menores atendidos en este servicio de acción social se caracterizan por tener graves problemas en su entorno familiar debido, por lo general, a disfunciones o desestructuración familiar, convivir con uno solo de sus progenitores o en acogimiento familiar, escasos medios económicos, inestabilidad laboral de los progenitores y condiciones de infravivienda y/o hacinamiento.

El menor suele presentar hábitos no saludables de higiene, alimentación y sueño, así como déficits de competencias personales y sociales y baja autoestima personal.

En el ámbito educativo, por lo general, presentan dificultades de adaptación, fracaso y/o absentismo escolar grave o expulsiones reiteradas del centro escolar, desfase curricular, ausencia de motivación, carencia de hábitos y técnicas de estudio y falta de supervisión parental.

Por otro lado, los menores suelen pasar mucho tiempo solos en el domicilio o en la calle sin ningún tipo de supervisión. En el caso de los adolescentes formando pandillas y presentando conductas antisociales y carencia de límites. Tampoco acceden a los recursos de tiempo libre normalizados que existen en el barrio, careciendo de un ocio positivo. En el caso de los adolescentes, pueden haberse iniciado en el consumo de sustancias tóxicas.





Comunidad de Madrid

Sus progenitores suelen carecer de habilidades parentales positivas, criterios educativos claros, con desconocimiento de las necesidades de los menores, falta o inconsistencia en el establecimiento de normas y límites, problemas de comunicación y dificultades para dar respuesta a las necesidades afectivas del menor.

Metodología.

Se basa en las siguientes premisas:

- **La atención que se presta al menor tiene un carácter global e integral.** Está orientada tanto al menor como a su entorno familiar y social: familia, colegio, grupo de iguales y barrio, y coordinada con otros recursos y dispositivos de atención; fundamentalmente del ámbito social, educativo y sanitario. Las actividades que se realizan tienen un carácter marcadamente socioeducativo.
- **Coordinación y trabajo en red** con todas las instituciones estatales, autonómicas o locales, educativas, sociales o sanitarias, implicadas en el bienestar de los niños, adolescentes y familias atendidas en el programa.
- **Evaluación permanente** del programa y de los progresos del menor y su familia.
- **Promoción de la participación activa y responsable de la familia y el menor durante el proceso de intervención.**

Se realiza un trabajo individual y grupal con el menor y su familia. Con el menor hay un amplio uso de la dinámica grupal.

El Programa I+I considera que la familia es el activo más influyente en el desarrollo positivo de los niños y adolescentes y aumenta el impacto de los logros de los menores, repercutiendo también en su conducta, por ello la implicación familiar es clave de éxito en las intervenciones.

- **Es un Programa Personalizado.** Por cada menor atendido se diseña un proyecto socio-educativo individual que se revisa periódicamente. También se identifican los indicadores de riesgo y protección presentes tanto en el menor como en su familia. En la elaboración del proyecto individual y en su evaluación periódica participan activamente el menor y su familia, existiendo un compromiso formal para su consecución, por parte de la familia del menor y del propio menor en función de su edad.
- **Es un Programa Intensivo** de apoyo diario a los menores. El Servicio permanece abierto a disposición de los menores en horario extraescolar. Por las mañanas se realizan funciones de coordinación interinstitucional y de seguimiento familiar.
- **Es un Programa Especializado.** Está integrado por un equipo interdisciplinar que trabaja y colabora con el menor y su familia en la clarificación de ideas, criterios y formas de actuar.
- **Implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) en la educación de los menores,** como metodología transversal a todas las áreas de





Comunidad de Madrid

intervención para apoyar el trabajo socio educativo en general del menor, su desarrollo emocional y la educación en valores y el refuerzo escolar.

3. Áreas de actividad.

Por cada menor atendido en el Programa se diseña un proyecto educativo individual (PEI) que se revisa mensualmente y que contempla las siguientes actuaciones, estructuradas por áreas de intervención:

A.- Área de desarrollo personal y social. A través del trabajo en grupo se aprenden habilidades y se viven experiencias que favorecen el desarrollo de conductas y actitudes que permiten establecer relaciones solidarias y tolerantes. A través del trabajo personal se refuerzan las competencias más específicas y necesarias para cada menor.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Intervención individual**
- **Talleres de competencias personales y sociales**
- **Talleres de educación en valores**
- **Acompañamiento a otros recursos**

B.- Área de Promoción Educativa y Orientación Laboral.

Ámbito Formativo: A partir de una valoración inicial que incluye el estilo de aprendizaje y las áreas de lecto-escritura y matemáticas se diseña un programa de intervención educativa en colaboración con la escuela.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Seguimiento escolar**
- **Control y Seguimiento del absentismo**
- **Refuerzo escolar**
- **Estudio dirigido**
- **Técnicas y hábitos de estudio**
- **Orientación académica**
- **Aprendizaje del castellano**
- **Trabajo con Tecnologías de la Información.**

Ámbito Laboral: Se orienta al joven dentro de un perfil vocacional acorde a sus características personales: aptitudes, limitaciones e intereses y se deriva a aquellos jóvenes que lo precisan a recursos de Formación Profesional con el fin de conseguir una formación que favorezca su inserción laboral.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Orientación Laboral**
- **Técnicas de búsqueda de empleo**
- **Derivaciones a recursos específicos, coordinaciones y seguimientos**





Comunidad de Madrid

C.- Área de Salud Integral. Se potencian hábitos adecuados de higiene, alimentación y salud, prevención de la adquisición de hábitos nocivos (tabaquismo, alcoholismo y otras drogas); así mismo, se interviene para el abandono de su consumo. Se trabaja la educación sexual y las relaciones afectivas.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Talleres o sesiones de educación afectivo sexual**
- **Talleres o sesiones de hábitos saludables**
- **Prevención e intervención en el uso o abuso de sustancias tóxicas**
- **Prevención del abuso de Tecnologías de la Información**

D.- Área de Ocio y Tiempo Libre. Se utiliza como un espacio para la educación integral, ofreciendo una alternativa saludable de ocupación de su ocio y tiempo libre, favoreciendo su organización responsable y el respeto por su entorno natural y urbano.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Actividades lúdicas, talleres creativos y artesanales**
- **Actividades deportivas**
- **Excursiones y salidas culturales y de ocio**
- **Participación en mesas, foros y fiestas en el barrio y creación de espacios de convivencia intercultural.**

E.- Área Familiar. Se implica a la familia en la intervención que se está haciendo con sus hijos e hijas desde el programa, proporcionando apoyo, orientación a las familias en su labor socializadora y educativa con los hijos y estrategias útiles para la convivencia.

También se impulsa el acercamiento y entendimiento entre la familia y la escuela.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Intervención familiar.**

Se programa en función de las necesidades de cada familia y del menor atendido. Se tendrá en cuenta sus factores de riesgo y de protección para ir generando recursos internos y aprovechar los ya existentes eliminando las estructuras disfuncionales.

Los temas más comunes que se trabajan son: estilos educativos, relación afectiva, pautas de crianza, límites y normas, valores y actitudes, asunción positiva de roles en la familia, gestión del tiempo familiar/laboral, organización de la vida cotidiana, gestión de la economía familiar y búsqueda de recursos, conocimiento de las etapas evolutivas de la familia y del menor, comunicación familiar, resolución de conflictos en la familia, búsqueda de apoyo familiar, y aumento de red social familiar de apoyo.

- **Actividades formativas grupales.**
- **Actividades educativas y de ocio con los Padres de los menores.**
- **Trabajo con la familia extensa como red de apoyo y/o como familia de acogida del menor.**
- **Talleres intergeneracionales.**





Comunidad de Madrid

4. Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

El Programa I+I trabaja con menores y familias que presentan múltiples problemáticas aportando coherencia a la intervención cuando hay múltiples agentes que intervienen con el menor y su familia desde diferentes ámbitos: social, educativo, sanitario, judicial, ello es debido a su conocimiento y trabajo directo e intensivo con el menor y su familia.

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales de cada entidad para elaborar y realizar el seguimiento periódico del Programa Educativo Individual (PEI) y de los Indicadores de Riesgo y Protección presentes en el menor y su familia, valorando de forma conjunta e integral las necesidades del menor y su familia y la forma de intervención.

Aunque la intervención individual con el menor o su familia suele realizarla un solo profesional elegido por el equipo, según la vinculación positiva con la familia y por el tipo de trabajo que se prevé realizar, se realizará un trabajo interdisciplinar entre los profesionales del equipo valorando de forma conjunta e integral las necesidades familiares y la forma de intervención.

Se llevará a cabo a través de reuniones periódicas en las que cada técnico aportará la información de su área. Como mínimo cada seis meses, contados desde la fecha de ingreso del menor en el Programa I+I, se realizará una revisión del PEI diseñado para cada menor y su familia procediendo a realizar las actualizaciones necesarias. Una vez al año, contados de la fecha de ingreso del menor en el Programa, se revisarán los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia. De ambos documentos se dejará constancia en su expediente.

La coordinación externa consiste en la asistencia y participación en estructuras de coordinación, tales como: las Comisiones de Apoyo Familiar (C.A.F), los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF); así como los contactos y reuniones del equipo del programa I+I con otros organismos, entidades o servicios implicados en la atención del menor y su familia, fundamentalmente:

- Instituto Madrileño de la Familia y el Menor.
- Centros de Servicios Sociales.
- Servicios Educativos.
- Servicios Sanitarios.
- Servicios Policiales.
- Agencia de Reeducción y Reinserción del Menor infractor.
- Asociaciones privadas que trabajan en el mismo ámbito territorial.

Procedimiento: se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, periodicidad (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.





Comunidad de Madrid

5. Responsabilidades del adjudicatario

- Organizar, desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para su ejecución, todo ello de conformidad con las indicaciones del IMFM.
- Conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en cada momento en la Comunidad de Madrid, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de Noviembre de 1989.
- Realizar la captación, selección y acogida de los niños y adolescentes y enviar al IMFM para su aprobación las propuestas de alta o baja en el Programa. Estas propuestas deberán contar con el visto bueno de los Servicios Sociales de Zona. Las propuestas se realizarán en los modelos que al efecto se determine por el IMFM.
- Diseñar un Programa Educativo Individual (PEI) para cada niño y adolescente, que contemple objetivos temporalizados, indicadores de consecución y resultados esperados, así como las actividades a desarrollar enmarcadas en las áreas de intervención reflejadas en el apartado 4 de este documento y realizar el seguimiento y evaluación periódica del mismo en coordinación con los dispositivos sociales, educativos y sanitarios del entorno.

Los informes de seguimiento de los menores atendidos en el Programa I+I se emitirán al IMFM con una periodicidad anual contando a partir de la fecha de alta. Estos informes incluirán una revisión de los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia. Se realizarán en el modelo que al efecto se determine por el IMFM.

- Elaborar la programación anual y la memoria de actividades anual del servicio de acción social I+I. Se realizarán en el modelo que al efecto se determine por el IMFM, que en todo caso habrá de incluir un programa anual de actividades, con indicación de los objetivos, calendario, métodos de ejecución y sistemas de evaluación, conforme a lo previsto en la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales (en adelante Orden 612/1990).
- Emitir cuantos informes sean necesarios a petición de Órganos Judiciales y del IMFM.
- Disponer de un expediente personal de cada menor con el que se esté interviniendo que también contemple a su familia como usuaria del Servicio, así como contar con un diseño general formalizado. Custodiar todos los datos referidos a la intervención con el menor y familia garantizando en todo momento la confidencialidad y el derecho a la intimidad, conforme a la legislación vigente.
- Poner a disposición del IMFM toda la información funcional, económica, técnica o cualquier otra relacionada con su actividad, cuando así se solicite, para el seguimiento de la prestación del servicio.





Comunidad de Madrid

- Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga el Instituto, en relación con el objeto de este contrato.
- Asistir a las Comisiones de Seguimiento.
- Poner a disposición de los usuarios un sistema de recogida de sugerencias conforme a lo establecido en la normativa de servicios sociales. En todo caso dispondrá de las preceptivas hojas normalizadas de reclamaciones exigidas en dicha normativa. La información que se obtenga de la utilización de ese sistema se comunicará periódicamente al Área de Infancia y Adolescencia y será objeto de valoración en la Comisión de Seguimiento.
- Informar a las familias y a los menores de los derechos y obligaciones derivados de la condición de usuario del servicio. En particular del deber de avisar con antelación de la inasistencia del menor o la familia al servicio I+I y de justificar las faltas, así como de la gratuidad del servicio concertado.
- Realizar una Encuesta de Satisfacción de Usuarios que será aplicada periódicamente. La información derivada de la Encuesta será objeto de trabajo por parte de la Comisión de Seguimiento.
- En toda la documentación relacionada con el servicio que se presta deberá aparecer el logo del IMFM a la izquierda, en el centro se reflejará que este Servicio está concertado con la Comunidad de Madrid y el de la Entidad a la derecha, siempre de menor tamaño, conforme al manual de estilo de la Comunidad de Madrid vigente.

III) RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

1. Acceso al servicio

El acceso del menor al Programa I+I se aprueba por el Área del IMFM competente en la materia, a propuesta de alguna de las unidades siguientes:

- Comisiones de Apoyo Familiar y Equipos de Trabajo con Menores y Familia.
- Centros de Atención a la Infancia (CAIs).
- Servicios Sociales.
- Centros Educativos.
- Comisiones de Absentismo.
- Servicios Sanitarios.
- Asociaciones de barrio y otros recursos similares.

Los Servicios Sociales de Zona y la Entidad gestora del Programa I+I valorarán cada caso y emitirán conjuntamente, cuando corresponda, propuesta de alta en el servicio al IMFM, en el documento normalizado de propuesta de alta que al efecto establezca el IMFM, que incluirá un informe motivado de la situación de riesgo social apreciada en el menor y su familia.

El IMFM valorará la propuesta y acordará en su caso el alta del menor en el servicio.





Comunidad de Madrid

2. Salida del servicio

Los Servicios Sociales de Zona y la entidad adjudicataria del Programa I+I valorarán cada caso y emitirán conjuntamente, cuando corresponda, propuesta de baja en el servicio. Se realizará en el documento normalizado de propuesta de baja que al efecto establezca el Área competente del IMFM, que incluirá, en todo caso, un informe justificativo.

El IMFM valorará la propuesta y acordará en su caso la baja en el servicio del menor propuesto, cuando concurra una o varias de las siguientes causas:

- Consecución de los objetivos del PEI.
- Cumplimiento de 18 años.
- Traslado de domicilio a otra zona fuera del área de influencia de la entidad.
- Abandono voluntario del programa.
- Derivación a otro recurso.
- Expulsión del Programa por reiterada falta de asistencia no justificada o por incumplimiento grave de las normas o alteración grave de la convivencia.
-

3.- Actualización de información de los usuarios a lo largo del proceso de atención.

La entidad mantendrá permanentemente actualizada la información de los beneficiarios.

El Área competente del IMFM podrá en todo momento y en caso necesario recabar de la entidad información actualizada de cualquier menor atendido.

Actualización general: La entidad realizará una actualización anual de la información de todos los beneficiarios en el mes de diciembre, junto con la memoria anual de actividades.

Actualización particular: una vez realizada el alta del menor, la entidad remitirá al IMFM informes de seguimiento de cada uno de los menores atendidos en el Programa I+I. Se emitirán al IMFM con una periodicidad anual contando a partir de su fecha de alta. Estos informes incluirán una revisión de los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia.

En el supuesto de que el menor hubiese sido derivado por el Pleno de Comisión de Tutela, se remitirán informes de seguimiento semestrales.

Las entidades concertadas emitirán puntualmente informes sobre los menores atendidos a solicitud de Órganos de la Administración de Justicia y del Pleno de Comisión de Tutela.

El envío de informes se realizará al Área del IMFM que lleva a cabo el seguimiento de los contratos y, a su vez, esta Área remitirá el informe a la entidad solicitante.





Comunidad de Madrid

IV) MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. Recursos materiales

○ Inmueble.

El servicio se prestará en los locales que a tal fin aporten las entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contratos que de él se deriven.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el local ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar el traslado del servicio a otro espacio. Asimismo, la entidad deberá efectuar válidamente la comunicación previa de traslado, conforme a lo establecido en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

La entidad adjudicataria deberá:

- Articular un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del servicio de acción social que perturben gravemente la prestación del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

El Inmueble debe contar, al menos, con tres zonas diferenciadas:

A) Área de Administración: comprende los espacios en los que se desarrollan las actividades de recepción, administración y gestión.

B) Área de Atención a los menores: comprende todos los espacios destinados a realizar la atención individual y colectiva de los menores.

Las salas y despachos pueden ser polivalentes, siempre que pueda realizarse la intervención individual necesaria y en las condiciones adecuadas.

C) Área de Servicios Generales: comprende el vestíbulo-entrada, zona de espera y WC adecuados a los beneficiarios.

○ Equipamiento

El Servicio deberá contar con un equipamiento mínimo, suficiente y adecuado a los menores que atiende y a las actividades que en él se desarrollan; como mínimo deberá constar de:

Sillas y mesas de aula suficientes para atender simultáneamente a todos los usuarios que se hayan adscrito a cada establecimiento.

Mesas y sillas de despacho.

Estanterías, Armarios, Pizarra.

Ordenadores, Impresora, Fax y Fotocopiadora.

Televisión y reproductor de DVD.

Material informático con conexión ADSL e inalámbrica para la formación de los menores en nuevas tecnologías.

Material educativo, deportivo y de ocio y tiempo libre.

Línea telefónica y contestador automático telefónico.





Comunidad de Madrid

El adjudicatario deberá utilizar un programa informático que contenga todos los datos y documentos relativos a los menores objeto de este servicio conforme a lo descrito en estos pliegos, y que permita la remisión electrónica de la información que le solicite el IMFM.

2. Recursos humanos

El adjudicatario deberá contar para la ejecución del contrato con personal técnico y de atención directa con formación adecuada y en número suficiente para la prestación del servicio según el número de unidades de atención contratadas.

Los medios personales mínimos del equipo técnico del Programa I+I que deberán aportar las entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades, se han establecido sobre la base de un módulo de atención de 30 usuarios. Si el número de usuarios fuera mayor o menor de 30, el personal se incrementará o disminuirá proporcionalmente.

El equipo técnico será un equipo multidisciplinar y deberá contar para un módulo de 30 unidades de atención, como mínimo, con los siguientes perfiles profesionales:

- Titulado (Licenciatura o Grado) en Psicología/ Pedagogía o Psicopedagogía
- Titulado (Diplomatura o Grado) en Educación Social.

Las horas de dedicación serán como mínimo de 92,5 horas semanales en total, de las cuales al menos 55,5 horas serán de titulado superior (psicólogo, pedagogo o psicopedagogo).

Los psicólogos, pedagogos o educadores sociales deberán disponer de una experiencia mínima de 2 años en intervención con menores y sus familias en situación de dificultad o riesgo social.

Uno de miembros del equipo técnico será el coordinador del mismo; ejercerá las funciones de organización y funcionamiento del Servicio contratado, coordinación y dirección del equipo técnico y asumirá las relaciones institucionales, debiendo disponer de una experiencia, como mínimo de 3 años, en intervención con menores y sus familias en situación de dificultad o riesgo social.

El personal contratado dependerá exclusivamente de la Entidad adjudicataria, quien tiene todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador del mismo, siendo el IMFM ajeno a las relaciones laborales que por tal motivo se generen.

Modificaciones de personal, remisión de información al IMFM.

La entidad remitirá al Área de Infancia y Adolescencia del IMFM, al inicio de la ejecución del contrato derivado del presente Acuerdo Marco, información actualizada del personal correspondiente, mediante el protocolo de plantilla de personal facilitado al efecto.

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.
- Variaciones relativas a funciones de coordinación técnica.





Comunidad de Madrid

El adjudicatario deberá remitir, junto con el protocolo de personal, certificado del representante legal de la entidad, según modelo facilitado por el IMFM, en el que conste que el nuevo personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se excluyen sustituciones de personal para duraciones previstas inferiores a un mes.

Los protocolos se remitirán en el plazo máximo de 10 días desde que se produce la sustitución al Área competente para su visto bueno.

El IMFM podrá en todo momento recabar de la entidad información de personal actualizada, así como la documentación acreditativa de que este cumple con los requisitos exigidos en los presentes pliegos.

La entidad adjudicataria, previo conocimiento y autorización del IMFM, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con universidades públicas o privadas, períodos de prácticas en el Servicio contratado, de estudiantes, licenciados o graduados. En estos supuestos, la entidad adjudicataria deberá comunicar previamente al IMFM las fechas, horario e identidad de las personas que van a realizar las prácticas. Las horas que presten las personas en prácticas en ningún caso computarán a efectos del cumplimiento de las horas de atención exigidas en los presentes pliegos al equipo técnico.

• Huelga legal

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador/director del servicio lo comunicará con la antelación necesaria al Área correspondiente.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, el coordinador/director del adjudicatario deberá mantener informado personalmente al Área de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada ésta, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo de una semana tras la finalización de la huelga.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, el Área competente del IMFM valorará la deducción que corresponda en la factura correspondiente al periodo en que se haya producido la huelga legal.

Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

V. HORARIO

El Programa I+I funcionará de modo continuado, de lunes a viernes, con horario de mañana y de tarde, durante 11 meses al año, cerrando al público por vacaciones durante el mes de agosto.





Comunidad de Madrid

El horario se organizará con la flexibilidad requerida para atender en todo momento las necesidades de los menores y sus familias de la forma más eficaz posible.

Por la tarde los menores serán atendidos en el Programa I+I, manteniéndose el servicio abierto a disposición de los usuarios, de lunes a viernes inclusive, como mínimo 20 horas semanales, en horario extraescolar y fines de semana para actuaciones culturales y de ocio.

Por la mañana, el equipo educativo podrá realizar funciones y tareas de organización y planificación de actividades; diseño, coordinación y seguimiento de los Proyectos Educativos Individualizados (PEI), de las sesiones grupales con los menores, las intervenciones familiares y los acompañamientos que se valoren necesarios, especialmente, los referentes al área escolar y formativa, sanitaria, laboral y judicial.

Además, en horario de mañana, se asistirá a las Comisiones de Apoyo Familiar o estructuras de coordinación a las que sean convocados para valorar la situación de riesgo en que pudiera encontrarse el menor. También se prevé la posibilidad de atender a adolescentes mayores de 16 años. El horario de mañana será flexible para adaptarse a las necesidades de los menores y las familias.

En periodos de vacaciones escolares, salvo el mes de agosto, este horario se modificará al objeto de atender a los menores en horario de mañana.

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

La unidad competente del IMFM ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.

Para ello, y sin perjuicio de que los técnicos designados por dicha unidad puedan comprobar en cualquier momento la adecuada prestación del servicio público y solicitar cuanta información estimen necesaria, la entidad adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos del IMFM, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde el IMFM.

A tal efecto se establece lo siguiente:

1. El adjudicatario designará un responsable del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que el IMFM estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar de modo fehaciente del que quede constancia escrita (fax, correo electrónico, correo ordinario o certificado, etc.) al IMFM, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa.





Comunidad de Madrid

Se entiende por incidencia significativa aquella que dé lugar a la suspensión de la actividad del servicio por un periodo corto de tiempo (de 1 a 3 días), como una rotura de cañerías, corte de suministro eléctrico, etc., que afecte a la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán por los responsables técnicos del Área competente, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicataria, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:

- La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
- El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
- La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

4. Deberá preverse en la organización y funcionamiento del Programa I+I la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del coordinador técnico, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familias y el IMFM, y resulte en cualquier momento localizable a través del móvil, al igual que aquél.

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones del IMFM en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio donde se realice el Programa I+I y en la documentación y divulgación que se realice sobre los servicios que se prestan con cargo al presente contrato. No podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso del IMFM.

VII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.

La información y documentación obtenidas por el adjudicatario con ocasión de la ejecución del contrato son propiedad del IMFM, y sólo podrán ser utilizadas a los meros efectos del cumplimiento de éste, quedando prohibidos cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a terceros.

El contratista como encargado del tratamiento, tal como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, atenderá a lo estipulado en la citada Ley Orgánica 15/1999, especialmente a lo dispuesto en sus artículos 9, 10, 12 y la letra h) del apartado 3 del artículo 44.

Asimismo adoptará las medidas de seguridad en los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

La documentación que el IMFM entregue al adjudicatario para la ejecución de este contrato, se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de los servicios objeto del mismo, quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de





Instituto Madrileño de la Familia y el Menor
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El adjudicatario se obliga a comunicar e informar al IMFM dónde se encuentran los soportes físicos en los que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios. Si el adjudicatario usase algún equipo informático de su propiedad para almacenar dicha información, una vez finalizada la ejecución del contrato, si no se formalizara un nuevo contrato basado en este Acuerdo Marco en el plazo de un mes, deberá facilitar copia de la misma al IMFM en el soporte que se le indique, procediéndose seguidamente al borrado de dicha información del equipo que la contiene, mediante el formateo del disco duro y destruyéndose en el caso de existir copia en soporte de papel.

En Madrid, a 4 de marzo de 2015

LA SUBDIRECTORA GENERAL
DE RECURSOS Y PROGRAMAS

Fdo: Ana Cristina Gómez Aparicio



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999597352636860554575**