



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A LAS QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA EL “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE ADOLESCENTES ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCION GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD”.

I.- OBJETO.

El Acuerdo Marco tiene por objeto determinar las condiciones de la Atención Residencial para menores de edad de 13 a 18 años (hasta el día del cumplimiento de los 18 años), atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad y definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación mediante contratos basados en este Acuerdo Marco.

II. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Acogimiento residencial.

A los efectos de este Pliego, se entiende por Acogimiento Residencial la modalidad de atención a menores con medida de protección, de guarda o tutela, adoptada por la Comisión de Tutela del Menor o por decisión judicial, de modo temporal, en tanto se promueve su integración sociofamiliar. Constituye una alternativa cuando han fracasado o resultan inviables los apoyos o actuaciones para mantener al menor en su medio familiar de origen, en los términos establecidos por el artículo 172 del Código Civil.

2. Objetivos.

- a) Acoger, cuidar, atender y educar a los menores, proporcionando los medios adecuados para satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, higiene, afecto, educación).
- b) Garantizar el desarrollo social de los menores a través de la interiorización de valores básicos de convivencia, como la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la igualdad.
- c) Desarrollar una atención educativa individualizada en función de las necesidades y características de cada menor.
- d) Conseguir la normalización de la vida cotidiana de los residentes, proporcionándoles experiencias similares a las de cualquier menor de nuestra sociedad.
- e) Proporcionar a los menores habilidades, destrezas y contextos de convivencia que faciliten su integración sociolaboral y la incorporación a la vida adulta.
- f) Intervenir para recuperar la convivencia familiar, en el menor tiempo posible, potenciando las relaciones del menor con la familia y la implicación de la misma en el proyecto de intervención.
- g) Propiciar la participación y corresponsabilidad de los menores en su propio proceso educativo.



- h) Orientar a los menores hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, cultura y ocio).
- i) Realizar una atención multiprofesional y coordinada con los agentes sociales que intervienen con el menor y su familia.
- j) Fomentar la salud desde la prevención y la educación, actuando ante la aparición de la enfermedad.

3. Modalidad de Acogimiento Residencial.

El presente Acuerdo Marco está destinado a la modalidad de acogimiento residencial denominada *Pisos Tutelados* (según la Orden 613/1990, de 6 de noviembre de la Consejería de Integración Social).

Se trataría de un recurso residencial que acogiese a adolescentes, en tanto adquieren la formación personal necesaria para lograr su autonomía e incorporación social.

III. - DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

1. Principios de intervención:

- a) **Interés superior del menor.** “Primar el interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo concurrente, en los términos establecidos en el Código Civil y en la Convención sobre los Derechos del Niño” (art 3 de la ley 6/95, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid).
- b) **Integración de los menores en los recursos del entorno** (escolares, culturales, asociativos, de salud, etc.) y promoción de su participación en los distintos grupos sociales, salvo que fuera contrario a su interés.
- c) **Normalización del menor en la vida cotidiana**, entendida como la organización del centro, de modo que proporcione a los menores unas experiencias similares en lo fundamental a las de cualquier menor de nuestra sociedad.
- d) **Individualización de la atención** en función de las necesidades y características de cada uno.
- e) **No discriminación** de cualquier hecho individual o social. Respeto por la raza, religión, cultura, ideología y cualquier otra circunstancia.
- f) **Coeducación**, entendida como un intento de educar para la igualdad, en el que se elimina cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, tanto en los roles como en las prácticas sexistas. Se trata de fomentar el respeto y el trato igualitario de ambos sexos.
- g) **Estabilidad y coherencia** en el marco de las relaciones del menor, tanto con adultos como con iguales.



- h) **Participación de los menores en su propio proceso educativo**, en la toma de decisiones y en la consideración de alternativas.
- i) **Atención multiprofesional y coordinada** por parte de los equipos responsables de los recursos residenciales.
- j) **Responsabilidad**. Se potenciará en los adolescentes su parte de responsabilidad en su proceso educativo, valorando la realización de las tareas necesarias relacionadas con su aprendizaje y vida en el centro.
- k) **Coordinación** con el resto de recursos de protección social y jurídica de la infancia, que garantice el carácter colegiado e interdisciplinar de las actuaciones, con objeto de evitar la cronificación de las situaciones de internamiento y promover la reincorporación familiar o la búsqueda de alternativas.

2. Áreas de actividad.

Los recursos residenciales de atención a la infancia y adolescencia, como instituciones que asumen temporalmente el cuidado y la educación de niños y niñas que carecen de un entorno que pueda satisfacer sus necesidades biológicas, afectivas y sociales, tienen encomendada la creación intencional y planificada de un marco consistente que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización, lo cual, atendiendo al *Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia (Decreto 88/1998, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid)*, exige el desarrollo de tres funciones generales:

- La educación de los niños.
- Su integración socio-familiar.
- El cuidado y promoción de su salud.

Estas tres funciones se corresponden con tres áreas de la atención a los residentes, a cuyo mejor desempeño debe ordenarse el diseño, la organización y el funcionamiento de los recursos residenciales.

- a) Área Educativa y de integración social. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de los menores, de su sociabilidad y de su integración en la sociedad y la cultura, considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia. Se concreta en actuaciones que se refieren tanto al menor individualmente como al grupo.
 - Programar y desarrollar la vida cotidiana del centro, de modo que proporcione a los menores las experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
 - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual las actuaciones encaminadas a facilitar a cada menor la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
 - Dar a los cuidados y atenciones de las necesidades básicas de los menores su profundo sentido educativo y afectivo.
 - Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.



- Apoyar la incorporación y el aprendizaje de los menores en los recursos formativos y/o laborales normalizados, y coordinarse con los centros, tutores o responsables laborales correspondientes. Asimismo, se promoverá el acceso a la cultura y tradiciones sociales. Se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
 - Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a ellas en el marco del propio recurso residencial y/o en otros recursos externos.
- b) Área de Integración Socio-familiar. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a facilitar la reincorporación familiar del menor o, en los casos en que ésta resulte imposible, promover la alternativa familiar más adecuada. Todo ello, siguiendo las directrices de la Comisión de Tutela del Menor y colaborando estrechamente con los Servicios Sociales en el seguimiento, valoración e intervención socio-familiares. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.
- Ayudar al menor, según su edad, a comprender la situación socio-familiar que ha motivado su internamiento y conocer sus posibles alternativas personales de futuro.
 - Conocer la situación de la familia a través de la relación con ella, del estudio de los documentos e informes, de la realización de entrevistas y de las visitas domiciliarias; y actualizar permanentemente este conocimiento.
 - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual un plan de trabajo con la familia durante el tiempo de permanencia del menor, siguiendo las directrices de la Comisión de Tutela del Menor y en colaboración con los Servicios Sociales.
 - Facilitar la relación entre el menor y su familia, y la responsabilidad de ésta en su educación, con objeto de promover la recuperación de la convivencia familiar cuando sea posible. Ello incluye mantener a las familias informadas sobre la situación y evolución de los menores, y promover cuanta colaboración sea posible.
 - Mantener los vínculos y relaciones del menor con personas y entidades de su zona de procedencia que favorezcan su proceso socializador, o promover que se establezcan antes de que el menor se reincorpore definitivamente a su medio.
 - Estudiar, valorar y, en su caso, proponer las condiciones alternativas más adecuadas para cada menor.
- c) Área de Salud. Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud de los menores y la adecuada atención de sus necesidades biológicas básicas, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se puede concretar en las siguientes actuaciones:
- Ofrecer al menor unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
 - Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los Proyectos Individuales como en el trabajo grupal.
 - Detectar precozmente y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, así como asegurar la correcta inmunización de los menores, sea con los recursos propios o con los recursos externos de salud infantil.



3. Metodología.

El funcionamiento de un Centro de Acogimiento Residencial exige, para el cumplimiento de sus objetivos, una metodología basada en los siguientes principios:

- a) Relación educativa en la acción tutorial. El educador debe convertirse en figura de referencia y conocer al menor; debe establecer una relación cercana y continuada, ya que la estructuración básica de la personalidad es un proceso lento que se produce en el marco de la vida cotidiana a partir de dicha relación. La acción tutorial que debe ejercer cada educador es, por definición, el elemento individualizador de la educación, y se asocia a la necesidad de orientar y guiar a cada menor tanto desde el punto de vista personal como social. Es el proceso de ayuda a una persona para que se conozca a sí misma y a la sociedad en la que vive y, así, poder lograr su equilibrio interior y su integración en la sociedad.
- b) Pedagogía de la vida cotidiana. La vida cotidiana es el eje fundamental a partir de la cual se desarrolla la intervención educativa, y se construye el proceso de adaptación. Es el espacio fundamental donde se desarrolla la acción social y educativa en los centros de protección de menores, constituyéndose en un valioso instrumento para la intervención. Se planifican y estructuran los momentos y situaciones que se dan diariamente para que tengan valor pedagógico, para convertirlas en experiencias educativas. La estructuración de la vida cotidiana permite al menor desarrollar el aprendizaje de su propia organización, límites y normas asociadas a la convivencia comunitaria.
- c) Programación y planificación de los objetivos y estrategias necesarias para conseguir tanto el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, como los grupales y los generales del equipo técnico. Dentro de esa planificación, se debe contar con un Proyecto de Centro, en el que se definan las notas de identidad del mismo, los objetivos generales que se pretenden, y la estructura organizativa para conseguir dichos objetivos. Así mismo, deberá contar con un Plan Anual que concrete los objetivos y actuaciones a desarrollar en un año concreto, y con una Memoria de Evaluación, en la que se analicen las actuaciones educativas realizadas y se facilite la toma de decisiones para el año siguiente.
- d) Coordinación interna. La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del contexto del Proyecto de Centro y del Plan Anual. Se llevará a cabo a través de los órganos (comisiones de orientación y reuniones de equipo técnico) e instrumentos técnicos de coordinación (registros de observación y comunicación).
- e) La coordinación externa se fundamenta en las actuaciones del equipo técnico con los agentes sociales, organismos y entidades implicadas en la atención del menor. Se ha de desarrollar un trabajo multiprofesional y corresponsable con el resto de instituciones del ámbito comunitario, especialmente con los Servicios Sociales municipales e instituciones educativas.
- f) Participación del menor en su proceso socioeducativo. El menor ha de ser protagonista activo en la planificación y desarrollo de su Proyecto Individual, participando en el establecimiento de estrategias y actuaciones que incidan favorablemente en la consecución de sus metas.



- g) Coordinación con la familia para conseguir los objetivos planteados en el proyecto de apoyo familiar. Se ha de establecer una intervención socioeducativa que propicie la implicación y participación de la familia en todas aquellas cuestiones que afecten al menor.

4. Definición del servicio: descripción de las tareas y particularidades técnicas.

El adjudicatario del contrato basado tendrá que *“acoger, atender y educar a los menores de edad por decisión de la Comisión de Tutela del Menor o decisión judicial, de modo temporal en tanto se promueve su integración sociofamiliar”* (Art. 2. Decreto 88/1998, de 21 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia).

Para ello, habrá de cumplir con las tareas y particularidades técnicas que se relacionan a continuación:

1. La guarda de los menores, consistente en “velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral” (art. 154 del Código Civil). Se deberá, por tanto, asegurar la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad y su plena satisfacción moral y material, en un contexto que garantice sus derechos, favorezca la asunción de sus obligaciones y las condiciones adecuadas para su desarrollo y socialización.
2. El cuidado personal, control y vigilancia del mismo.
3. El alojamiento adecuado de los menores, que habrá de contemplar la limpieza diaria, en horario matutino, de las habitaciones, aseos y zonas comunes, así como siempre que las circunstancias lo requieran.
4. La manutención de los menores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Se servirán cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba modificarse la frecuencia de la ingesta.
 - Los menús habrán de respetar los preceptos religiosos y culturales de los menores.
 - Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo estar aprobados por él, garantizando el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
 - Junto con el menú ordinario, deberán prepararse otros de régimen especial para los menores que lo precisen, que serán también supervisados por un médico o dietista.
 - Los menús de las comidas deberán rotarse con una periodicidad mensual. Además, contemplarán los cambios estacionales.



5. El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:

- Las Entidades Adjudicatarias deberán suministrar, a su cargo, la dotación de ropa y materiales de aseo personal que precisen los menores.
- El cambio de ropa interior de los menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas de vestir, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- El lavado, planchado y repasado de ropa deberá realizarse, con la frecuencia necesaria, por parte del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Los menores vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se utilice.
- El adjudicatario cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.

6. El suministro de la ropa de cama, mesa, aseo y material de incontinencia. 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 artículos de 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.

7. La gestión del traslado a los centros sanitarios cuando precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.

8. Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.

9. 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 las Entidades Adjudicatarias. En cualquier caso, habrá de asumir los siguientes gastos:

- 1) Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales.
- 2) Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia.
- 3) 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 DGIFN, previa autorización por parte de Coordinación de Centros de Protección de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Coordinación de Centros de Protección).



10. La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
11. 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 estancia en los centros.

Así mismo, las Entidades tendrán 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.).

12. La realización de las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a la edad de los menores. Así mismo, los menores dispondrán de libros, revistas, juegos de mesa y cuantos materiales sean útiles y necesarios, de acuerdo con sus características personales, para la ocupación activa de su tiempo libre.
13. El desarrollo de actuaciones encaminadas a fomentar la autonomía personal de los menores y, en su caso, a favorecer el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
14. Una atención individualizada a cada menor, aplicando, de forma general, un Proyecto Educativo Individual y, de forma particular, en el caso de menores entre 16 y 18 años, un proyecto individual de preparación/transición a la vida adulta, dentro del marco del Plan de Autonomía de la DGIFN, que se realizará de forma coordinada con el resto de los Servicios que intervienen en el caso, con el objetivo de facilitar al menor su adaptación laboral, cultural y social al entorno.
15. Las Entidades Adjudicatarias podrán, con la autorización expresa de Coordinación de Centros de Protección, derivar a los menores, seis meses antes de alcanzar la mayoría de edad, a un piso compartido o alojamiento alternativo, a fin de culminar el proceso de autonomía contemplado en su Proyecto Individual. Se trata de ahondar en el proceso de maduración personal de los menores, justo antes de alcanzar la mayoría de edad. No podrá realizarse, simultáneamente, con más de dos menores de cada recurso y se hará siempre bajo la estrecha supervisión del equipo educativo.
16. La coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.
17. En general, todas aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.
18. El apoyo y asesoramiento a las familias de los menores guardados, en coordinación con Servicios Sociales, a través del programa de intervención socio-familiar individualizado (Programa de Apoyo Familiar), orientado al mantenimiento de su relación y recuperación de la convivencia familiar.



19. Se fomentará la relación entre los menores y sus familias, facilitando las visitas de éstas en el centro y/o las salidas de los menores a sus domicilios. Dichas salidas deberán contar con la correspondiente autorización del Área de Protección, ajustándose por lo demás a las condiciones establecidas en la autorización. En el caso de Menores Extranjeros no acompañados, se facilitará la comunicación con su familia en su país de origen.
20. Se establecerá un procedimiento que contemple el proceso de comunicación e información a las familias, de tal forma que éstas dispongan de información actualizada sobre la situación y evolución del menor, así como de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación a su atención.
21. De cada menor ingresado existirá en las Entidades Adjudicatarias un expediente, en el que consten el Proyecto Individual y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención.

Existirá también 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.

22. A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, las Entidades Adjudicatarias habrán de haber remitido al Área de Protección del Menor o unidad administrativa competente, informe inicial, en el que incluya valoración individual y socio-familiar del caso, así como las actuaciones a desarrollar. Posteriormente, cada seis meses, las Entidades Adjudicatarias remitirán informe de seguimiento al Área de Protección o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.
23. El adjudicatario comunicará a la DGIFN (Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros de Protección de cualquier incidencia grave, de tipo judicial (denuncias, citaciones judiciales), sanitaria (intervenciones, ingresos hospitalarios, accidentes, entre otras), y cualquier otra que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor.
24. En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades remitirán a Coordinación de Centros de Protección, su **Proyecto de Centro**, que contemplará, al menos los siguientes apartados: señas de identidad; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del centro; y evaluación. Así mismo, las Entidades remitirán, en el mismo plazo, el Reglamento de Régimen Interior, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los usuarios, las normas de funcionamiento del centro y el régimen disciplinario.



25. Al inicio del plazo de ejecución del contrato basado, y al comienzo de cada año natural (máximo último día de febrero), se deberá remitir el **Plan Anual de intervención**, que contemplará los objetivos, estrategias/actividades, responsables, temporalización y evaluación de las distintas áreas de intervención: educativa, socio-comunitaria, familiar, del equipo técnico y residencial. Así mismo, antes de la finalización del mes de enero, se habrá de presentar a Coordinación de Centros Protección, la **Memoria de Evaluación** del año precedente (cualitativa y cuantitativa). Esta documentación se realizará conforme a los indicadores de calidad que se determinen desde Coordinación de Centros de Protección.
26. La dinámica de funcionamiento del recurso, así como su organización y estructura, deberá ajustarse, desde el inicio de la ejecución del contrato, a **los Protocolos del Proceso de Intervención en la atención residencial en los Centros de Protección de la Comunidad de Madrid**. En ellos se recogen los criterios y procedimientos a seguir durante la estancia del menor en el recurso residencial, desde el momento de ingreso hasta la finalización de su estancia en el mismo. Estos son los siguientes:
- Protocolo de ingreso y acogida.
 - Protocolo de valoración de necesidades y definición del Proyecto Individual.
 - Protocolo de la intervención educativa.
 - Protocolo de salida.
27. Además de los protocolos de intervención mencionados en el punto anterior, las Entidades Adjudicatarias deberán tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, los siguientes documentos y protocolos específicos:
- **Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones**, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dado a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.
 - **Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios**, del cual habrá de informar anualmente, indicando los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción, el análisis e interpretación que realiza de los mismos y las medidas adoptadas o que adoptará en relación a ellos.

Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros de Protección (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviarse en formato papel a través del registro de la DGIFN.

Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, las Entidades Adjudicatarias deberán cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología como centro residencial: piso tutelado) contemplados en la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad), y demás normativa de servicios sociales vigente.



IV. - REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.

1. Perfil de los menores.

Los menores atendidos por cuenta de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 13 a 18 años (hasta el día del cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.
- d) Los menores podrán presentar, en algún caso, dificultades y/o problemas relacionados con las vivencias que han motivado la adopción de la medida de protección: desajustes emocionales, problemas de índole relacional, discapacidad cuyo grado no impida su integración en el centro, etc.

2. Ocupación de plazas.

- a) Se entiende por plaza ocupada la asignada a un menor y ocupada por él desde el momento en que se produce el ingreso efectivo en el centro hasta su baja definitiva, con las particularidades que posteriormente se indican.
- b) Se considera plaza ocupada, igualmente aquella en la que el menor adjudicatario se encuentre ausente del centro por causas justificadas (vacaciones, actividades educativas que requieran pernoctar fuera del centro, etc.), o ausencias voluntarias por periodos inferiores a 30 días. 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.
- c) El importe a abonar al día por la plaza a permanente disposición de la Comunidad de Madrid será del 75% del precio de la plaza ocupada/día. Es necesario contar con plazas a permanente disposición como consecuencia de:
 - La conveniencia de que las Entidades pongan a disposición de la Comunidad de Madrid plazas suficientes para atender las medidas de protección adoptadas por la Comisión de Tutela del Menor de la Comunidad de Madrid y, especialmente, las asumidas con carácter de urgencia, dado que la atención al menor, una vez asumida la medida de protección, tiene carácter inmediato.
 - La necesidad de disponer de recursos residenciales con plazas dedicadas exclusivamente a atender a menores con medida de protección, sin que puedan ingresar menores desde el ámbito privado (a diferencia de otros dispositivos asistenciales: ancianos, disminuidos, atención temprana, etc.).
 - La conveniencia de mantener la totalidad del personal contratado, independientemente del número de plazas ocupadas, a fin de prestar un servicio técnico-educativo de calidad.



- La necesidad del mantenimiento de las infraestructuras, que deben permanecer invariables al margen del número de plazas ocupadas (gastos de arrendamiento de la vivienda, suministros, etc.).
- d) La ocupación de las plazas contratadas, así como la pérdida de la condición de beneficiario de las mismas, será efectuada por la DGIFN, comunicándose a través de Coordinación de Centros de Protección, quien remitirá dicha comunicación a las Entidades Adjudicatarias.
- e) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de las Entidades Adjudicatarias, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a la DGIFN (Coordinación de Centros de Protección y Área de Protección del Menor, o unidades administrativas competentes de la Subdirección General de Protección a la Infancia), como máximo, dentro de las 72 horas siguientes a haberse producido. Igualmente, en el mismo plazo, se tendrán que comunicar las ausencias producidas por cualquier motivo. Por otra parte, quincenalmente se habrá de comunicar, en documento escrito, a Coordinación de Centros de Protección, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- f) Las Entidades Adjudicatarias procederán, en todo caso, a la admisión de los menores que reúnan los requisitos establecidos y que se deriven por la DGIFN. Verificado el ingreso, podrán proponer a Coordinación de Centros de Protección, mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del recurso residencial gestionado por las Entidades Adjudicatarias. El Área de Coordinación de Centros de Protección tomará, al respecto, la decisión que proceda valorados los informes aportados por el centro. En todo caso, el período mínimo de adaptación del menor al Centro será de tres meses.
- g) Cuando las Entidades Adjudicatarias valoren, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un menor en función de su Proyecto individual, deberán solicitar motivadamente el traslado a Coordinación de Centros de Protección, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor.
- h) Ningún menor podrá causar baja en el Centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros de Protección. A tal fin, las Entidades adjudicatarias notificarán la propuesta de baja a Coordinación de Centros de Protección para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, próximo cese de medida, etc.).
- i) En el caso de que un menor no ingresara en el recurso, una vez transcurridos 20 días desde la notificación de la asignación de la plaza al Director, se habrá de comunicar a Coordinación de Centros de Protección este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.



- j) Las propuestas de salidas en fines de semana y períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al Área de Protección del Menor con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda. En el periodo estival, las Entidades Adjudicatarias habrán de informar a Coordinación de Centros de Protección de la previsión de las salidas en este periodo.
- k) Todas las propuestas en relación con los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros de Protección y al Área de Protección del Menor.
- l) Todas las comunicaciones referidas al Área de Coordinación de Centros de Protección (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviarse en formato papel a través del registro de la DGIFN.

V.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Los medios personales y materiales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de las Entidades Adjudicatarias, que deberán mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

1. Medios materiales y régimen jurídico del inmueble.

Los adjudicatarios de los contratos basados en el Acuerdo Marco estarán obligados a poner a disposición de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les hayan adjudicado.

Los Centros en los que se oferten las plazas serán aportados por los adjudicatarios, debiendo cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de Servicios Sociales (autorización administrativa emitida por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad).

Los inmuebles dispondrán de zonas que propicien el desarrollo de las rutinas diarias y la adquisición de hábitos básicos; zonas que favorezcan el descanso personal y el trabajo individual (estudio); espacios comunes que garanticen la convivencia y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre; espacios para la atención y apoyo individualizado de los menores (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento...), así como para las reuniones del equipo educativo.

Los inmuebles deberán destinarse de forma exclusiva al objeto del contrato, sin que, por tanto, pueda compartirse parte de tales inmuebles con su ocupación por parte de terceros. Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio, las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad y de los servicios de inspección de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.



Los medios materiales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de las Entidades Adjudicatarias, que deberán mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el Centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro Centro cuyo titular sea la Entidad Adjudicataria. El nuevo Centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

2. Medios personales.

- 1) Las Entidades Adjudicatarias han de contar para llevar a cabo la ejecución del contrato con un equipo adecuado, suficiente y con la necesaria cualificación, conforme a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, para llevar a cabo las prestaciones que integran el mismo, teniendo en cuenta que la actividad habrá de realizarse las 24 horas al día, todos los días del año, garantizando que en todo momento exista presencia física continua de carácter educativo.

En todo caso, será requisito imprescindible que las Entidades cuenten con:

- a) **Un Director** con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores. Cada Entidad contará con un Director, independientemente del número de centros de los que disponga, debiendo cumplir, no obstante, con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- b) **Equipo técnico, socioeducativo y de apoyo.** Estará compuesto por los siguientes profesionales:
 - **Trabajador social.** Tendrá como funciones principales: recabar información del entorno sociofamiliar de los menores; elaborar el informe social, estableciendo pautas de actuación con el menor y su entorno; coordinar y derivar los casos hacia los recursos sociales, educativos, laborales, etc.; y, en cualquier caso, todas las competencias contempladas en el Anexo I del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores. El centro contará con 1 trabajador social con jornada parcial de un 33% (cada 10 menores).



- **Educadores sociales.** Coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar con los menores, participando en la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes iniciales y de seguimiento, planificación y evaluación educativa general e individual, etc.). Deberán poseer, preferentemente, la 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 intervención social. Coordinan al resto de profesionales de atención directa.
- **Auxiliares técnicos educativos.** En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro y en el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, bajo la coordinación del educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor de los educadores. Deberán poseer titulación de ciclo formativo o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

Tomando como referencia un piso de 10 menores, la dotación diaria de personal de intervención educativa y/o atención directa (educadores y auxiliares técnicos educativos) será de dos profesionales en los turnos de mañana y tarde y de un auxiliar técnico educativo en el turno de noche. No obstante, lo anterior, los fines de semana se podrá adecuar el número de personal existente al número de menores presentes, pudiendo, de esta forma, reforzar los turnos entre semana con el personal no utilizado en este período.

Esto supone disponer de una ratio mínima de 0,20 en los turnos de mañana y tarde, y de 0,10 en el turno de noche.

Por todo ello, para garantizar la ratio señalada, así como una atención educativa de calidad, la plantilla de un piso de 10 plazas estará compuesta por 4 educadores con jornada completa y 4 auxiliares técnicos educativos (2 de ellos de noche) con jornada completa. Esta dotación de personal será proporcional al número de plazas de menores de cada inmueble.

- c) Personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras que, en su caso, oferte el licitador.

Al menos el 25% del personal socioeducativo y de apoyo deberá contar con experiencia en el ámbito de la intervención social y/o educativa con menores.

- 2) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades Adjudicatarias estarán obligadas a entregar a Coordinación de Centros de Protección, para su verificación, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contendrá, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, categoría laboral, vinculación jurídica con la Entidad Adjudicataria y jornada laboral. Así mismo, habrán de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente. En el caso del personal auxiliar de servicios generales que realice tareas de cocina, será necesaria la acreditación que les faculte para poder manipular alimentos.



En cuanto a la experiencia laboral exigida en los presentes pliegos, en el plazo indicado de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades Adjudicatarias deberán presentar los contratos laborales que la acrediten (debidamente registrados) o los certificados expedidos por Entidad pública o privada en donde hayan desarrollado la actividad.

En el mencionado plazo, igualmente, los adjudicatarios deberán presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras ofertadas.

3) El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, dependerá laboralmente de cada Entidad Adjudicataria, que 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 (III 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.

4) Las Entidades Adjudicatarias deberán contar con un sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida, y la firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.

5) Las Entidades Adjudicatarias procurarán 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.

A tal efecto, se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros de Protección, en el plazo máximo de diez días, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

6) Todo el personal de las Entidades Adjudicatarias 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 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Asimismo, se procederá por las Entidades a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.



7) Las Entidades Adjudicatarias deberán seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFN.

8) Cada Entidad Adjudicataria 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.

9) 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.

10) Las Entidades Adjudicatarias no podrán realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros de Protección.

11) Las Entidades Adjudicatarias de los contratos derivados favorecerán la formación específica de su personal. Para ello, elaborarán un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para el personal técnico, socioeducativo y de apoyo del centro, de, al menos, 20 horas. Esta acción formativa deberá ser comunicada al mes desde el inicio del contrato y al inicio de cada año natural, junto al Plan Anual, a Coordinación de Centros de Protección.

12) De acuerdo con el artículo 308.2 de la LCSP a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante.

13) Medidas en caso de huelga legal. En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, las Entidades Adjudicatarias deberán mantener informado con la frecuencia necesaria a Coordinación de Centros de Protección de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.

Una vez finalizada la huelga, las Entidades Adjudicatarias obligatoriamente deberán presentar un Informe, en el plazo máximo de una semana, 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.

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

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por cada Entidad Adjudicataria, así como la supervisión de las tareas y particularidades técnicas establecidas en el presente Acuerdo Marco, Coordinación de Centros de Protección llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo de los contratos basados.



La empresa contratista deberá designar, al menos, un coordinador del contrato 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.

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, cada Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento técnico del contrato, que en todo caso será el Director del Centro.

En el seguimiento de los contratos basados, se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los protocolos específicos contemplados en el presente Acuerdo Marco.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa 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.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales del/de los piso/s, 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, del Plan de formación elaborado por las Entidades, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- 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 Acuerdo Marco se ejecutará con estricta sujeción a estos Pliegos de Prescripciones Técnicas y a 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.

Los adjudicatarios serán responsables de la correcta ejecución de los contratos basados del presente Acuerdo Marco, 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 efectuación de los contratos, de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD
P.S. Orden nº 860/2020, de 17 de julio de la Consejería de Políticas
Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad
LA SUBDIRECTORA GENERAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Fdo.: D^a Aránzazu Bartolomé Tutor

