



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MODALIDAD CONCIERTO, DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES CON DEFICITS COGNITIVOS LIGEROS O LÍMITES CON TRASTORNOS DE CONDUCTA ASOCIADOS Y ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCION GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR. 38 PLAZAS

#### I. -OBJETO

Consiste en la gestión del servicio público de Atención Residencial para 38 menores con déficits cognitivos, ligeros y/o límites y trastornos de conducta asociados, con edades de 6 a 18 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), 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.

#### II. - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

##### 1. Perfil de los menores.

Los menores atendidos por cuenta de la Dirección General de la Familia y el Menor <sup>1</sup> (en adelante, DGFM) se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 6 a 18 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid.
- d) Menores con retraso cognitivo limite o ligero con trastorno de conducta y/o trastorno de Salud Mental.
- e) Tres de las plazas podrán ser ocupadas por menores, de las características antes citadas, y embarazos.
- f) Tres de las plazas podrán ser ocupadas por menores de hasta un año, siempre que su madre sea una menor que ocupe una plaza en el centro, y por el tiempo indispensable para realizar un estudio sobre la medida a adoptar. Pudiendo residir en dicho centro, como tiempo máximo de estancia, hasta que cumplan el primer año de vida.

Corresponde a la Dirección General de la Familia y el Menor la determinación de la concurrencia de las circunstancias antes dichas, así como su interpretación o modificación.

##### 2. Designación de usuarios

Corresponde a la Dirección General de la Familia y el Menor, a través de acuerdo de Pleno de la Comisión de Tutela del Menor la determinación de las personas que han de ocupar las plazas del centro, determinación que se comunicará de modo fehaciente a la entidad adjudicataria.

<sup>1</sup> En adelante entiéndase Dirección General de la Familia y el Menor u organismo competente en materia de protección de menores.





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

### 3. Ocupación de la plaza

La ocupación de las plazas de este contrato, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Dirección General de la Familia y el Menor.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Dirección General para ocupar las plazas, no podrá por tanto, negar la admisión, de los menores que reúnan los requisitos establecidos.

El adjudicatario una vez notificado, por la Dirección General de la Familia y el Menor, el nombre y el resto de los datos necesarios del menor al que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado con el personal técnico del Área de Coordinación de Centros.

La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la entidad adjudicataria (en el que conste la fecha de efecto real del ingreso) que han de remitir al Área de Coordinación de Centros y Área de Protección del Menor (o unidades administrativa competentes) dentro de las 24h 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, al Área de Coordinación de Centros, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.

Si por motivos externos a la gestión del centro ese plazo no se puede cumplir se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGFM para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.

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

El importe a abonar al día por la plaza a permanente disposición de la Comunidad de Madrid será el 50% del precio de la plaza ocupada/día, este régimen se aplicará a las 38 plazas del presente contrato. Es necesario contar con plazas a permanente disposición como consecuencia de:

- Se impone la obligación 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, 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 ingresarse 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.).

De cada menor ingresado existirá en el centro, por cuenta del adjudicatario, un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.

#### 4. Periodo de adaptación

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

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

#### 5. Incidencias

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

#### 6. Traslados y salidas de vacaciones

En el caso, de que sea necesario el traslado de un menor, en función de su Proyecto individual, deberá solicitar motivadamente el traslado al Área de Coordinación de Centros de la DGFM, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor.





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

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

El adjudicatario está obligado a ejecutar todas las indicaciones de la Dirección General de la Familia y el Menor en este ámbito.

## 7. Régimen interior

Los centros dispondrán de un Reglamento de Régimen Interior aprobado y sellado por el Área de Coordinación de Centros de la Dirección General de la Familia y el Menor. Cualquier modificación que el contratista pretenda realizar en el Reglamento de Régimen Interior deberá ser sometida al mismo procedimiento establecido para su aprobación, y no podrá entrar en vigor hasta su visado.

Los Reglamentos estarán adaptados a las edades y circunstancias específicas de los menores residentes. El adjudicatario se encuentra obligado a ejecutar todas las indicaciones de la DGFM en este ámbito. En el Reglamento de Régimen Interior se recogerán como mínimo:

- Derechos y deberes.
- Reglas de funcionamiento y admisión.
- Horarios.

El contratista también está obligado al cumplimiento de todas las disposiciones que establezca la Dirección General de la Familia y el Menor. Realizará cuantos informes se encuentren señalados por ley.

## III. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR Y PARTICULARIDADES DEL SERVICIO

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

### • Cuidado personal

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





## Comunidad de Madrid

buscando siempre la mejor adecuación y dotar de calidad los espacios de los menores.

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

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

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

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

6.º Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I). en la orden 612/990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.

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

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

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

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

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

12º El adjudicatario cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.

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

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





- **Control y protección**

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

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

Se acompañará a los acogidos a citas y/o consultas médicas, citaciones judiciales, o actividades específicas siempre que se requiera.

3º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo.

4º Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el libro de registro correspondiente.

5º Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

- **Atención educativa , rehabilitadora, terapéutica y social**

Coincidiendo con el ingreso de cada menor se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar, y en base a él se desarrollará un Proyecto Educativo Individual en el que se recojan ámbitos fundamentales de la intervención a realizar. Debe de comprender juicio clínico, diagnóstico de la situación inicial, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, duración estimada, indicadores de resultados y de evaluación.

-La atención residencial de cada uno de los menores tiene que cumplir con los objetivos que se fijen en el plan de trabajo o en documento similar, y el licitador tiene que aportar todos los medios disponibles para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se buscare siempre, en los programas, que se realicen actuaciones encaminadas a alcanzar y mantener la salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Y por ello se prestará a los menores, por la Entidad Adjudicataria, los tratamientos precisos para desarrollar las capacidades necesarias para llevar una vida más autónoma. Se trabajará en intervenciones, con técnicas y actuaciones encaminadas a la contención y corrección con carácter terapéutico y socioeducativo de conductas contrarias al modelo de convivencia, y al aprendizaje de comportamientos positivos, así como a la asimilación de las reglas sociales básicas.

Se trabajará para habilitarles para el desempeño de la vida diaria por medio de actividades encaminadas a conseguir la normalización de las actividades de la vida diaria. La organización de la vida cotidiana se estructurará en función de las







características y necesidades de los menores .Se diseñaran objetivos destinados, entre otros, a la consecución de:

- Hábitos personales: autonomía personal, aseo, vestido, alimentación, salud, prevención de peligros etc.
- Hábitos domésticos: Tareas relacionadas con el hogar o lugar donde reside, cocinar, arreglo de su habitación, participación en la economía familiar etc.
- Hábitos sociales: Interacción social, saber estar y desenvolverse ante los demás, comunicarse, respetar los derechos de los otros, hacer valer los suyos, desenvolverse en la ciudad, barrio, etc.
- Habilitación para el uso de los transportes públicos colectivos de forma autónoma.
- Fomento de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre, facilitándoles a los menores el aprendizaje y la práctica de deportes y la utilización de su tiempo libre, haciendo uso siempre que sea posible de los recursos comunitarios.

Se contemplarán como mínimo las siguientes áreas:

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

- **Otros servicios**

Asimismo serán por cuenta del adjudicatario los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa para todos los menores residentes en el centro.
- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades y características y necesidades de los menores.
  - Dotar de material lúdico y didáctico cada centro, y realizar la sustitución del material cuando su deterioro lo requiera.
  - La escolarización y/o educación que corresponda a la edad y características personales (incluido el material didáctico).
  - Se desarrollarán cotidianamente talleres formativos y/o ocupacionales dentro de cada Residencia teniendo en cuenta las necesidades y características de los menores, y estos estarán orientados a la adquisición de habilidades, ocupación del tiempo libre y a la inserción sociolaboral (siempre que proceda, en estos supuestos se desarrollaran itinerarios de inserción socio-laboral). Dichos programas deben de desarrollarse de manera habitual para estos menores. Correrán por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos correspondientes a equipamiento, utillaje, material, etc., necesarios para la realización de las actividades en dichos talleres.
  - En aquellos menores que estén próximos al cumplimiento de la mayoría de edad se buscaran para ellos alternativas de empleo protegido. Y también, siempre que sea necesario, se buscarán recursos residenciales para adultos.





## Comunidad de Madrid

- Además se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludable. Se les aportará un conjunto de tratamientos y actividades encaminados al bienestar psíquico y social de los menores teniendo en cuenta su desarrollo integral para conseguir que mejoren su calidad de vida y se integren socialmente.
- Se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario comprendiendo:
  - .La elaboración y seguimiento de programas de atención individual y comunitaria. Programas de estimulación y desarrollo cognitivo. Intervenciones que les ayuden a realizar las adaptaciones cognitivas, emocionales y conductuales más idóneas a su situación.
  - .El entrenamiento necesario para realizar adaptaciones y proveer técnicas compensatorias relacionadas con aspectos deficitarios.
  - .La promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en el que se ubica.
- Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando los menores precisen una atención hospitalaria y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- Los cuidados del menor en los periodos en que tenga que estar hospitalizado.
- El acompañamiento del menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiario el menor durante el tiempo de estancia en el Centro.
- Realizar los traslados de los acogidos a colegios, a actividades extraescolares, traslados a centro de salud, etc., corriendo con los gastos de dichos desplazamientos la entidad adjudicataria.
- Realizar las tramitaciones pertinentes para la obtención de la resolución del grado de discapacidad (siempre que proceda).
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.
- Una vez finalizada la fase de intervención en el centro, el equipo técnico tiene que elaborar informes psicosociales y un informe clínico final. En él deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar. Y además siempre que se solicite por la Entidad Pública o por los juzgados.
- Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.

Asimismo, se presentarán al pago facturas, correspondientes a los gastos mencionados a continuación, que correrán a cargo de la DGFM y se facturarán al margen de la factura mensual relativa a la ocupación de las plazas (las mismas irán acompañadas de los recibos).

- a) Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales previa autorización del Área de Coordinación de Centros.







b) Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia, previa autorización del Área de Coordinación de Centros.

c) Aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad y sean expresamente autorizados por el Área de Coordinación de Centros.

d) Otros gastos especiales expresamente autorizados por el Área de Coordinación de Centros, 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.

En los casos de medidas de Guarda en los que se establezca el pago de una aportación por parte de la familia, la Comunidad de Madrid únicamente satisfará la cantidad correspondiente a su aportación, en cumplimiento del Contrato de Guarda y de lo previsto en los artículos 64 de la Ley 6/1995, de 28 de Marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y de la Adolescencia de la Comunidad de Madrid y 19.1.f) del Decreto 121/1988, de 23 de Noviembre, regulador del Procedimiento de Constitución y Ejercicio de la Tutela y la Guarda del menor.

### Modelo de gestión del centro

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

#### 1. Organización funcional del centro

- El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.
- Se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a los menores donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos socio/psico/educativos. Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar éstos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGFM, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.
- A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGFM y el adjudicatario, se establecerán los siguientes instrumentos:

Existirá un responsable del centro designado por la DGFM encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.





De forma periódica se mantendrán reuniones entre el director de la entidad y un responsable de la DGFM a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

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

## 2. Organización de los servicios

- La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los menores, prestando especial atención a los momentos críticos o punteros de trabajo en la gestión del centro.
- El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto, con personal educativo cualificado, para asegurar el control del centro y de los residentes. Igualmente los días festivos y los fines de semana.
- Los espacios donde se ubiquen los menores que protagonicen episodios disruptivos estarán acondicionados para tal fin con supervisión y vigilancia permanente, por tanto contarán con el personal necesario para garantizarla.
- Existirá un protocolo en el que se recojan de forma detallada todas las actuaciones que deben de desarrollar el personal educativo. Y se detallara en función de los momentos del día y turnos de trabajo.
- Transcurridos quince días desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Entidad Pública para su aprobación.

## 3. Niveles de programación

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

- Programación General del Centro.
- Programación para cada fase y grupo de intervención.
- Programas individuales de intervención específica (los cuales estarán imbricados y tendrán conexión con los niveles antes mencionados)

Realización de programas de habilitación personal y social (autonomía personal y destrezas para la vida independiente en los casos de menores en que sea posible), actividades de convivencia, ocio y tiempo libre.

Dichas programaciones a su vez contendrán programación de actividades deportivas y talleres, programas de formación reglada, programas de estimulación y de desarrollo de capacidades y de potencialidades, de inserción laboral, programas de





ocio y tiempo libre, estarán siempre y para cada menor, vinculados a su Proyecto Educativo Individual.

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

## 4. Proceso de gestión asistencial

1. En el ingreso de los menores, y durante su primer mes de estancia en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar del menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto Educativo Individual (P.E.I.). En este estudio y evaluación interdisciplinar se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajen con el menor residente, las actividades tendrán un carácter educativo, psicoterapéutico y normalizador.
2. Trimestralmente la entidad adjudicataria remitirá un informe al Área de Protección de Menor de la DGFM sobre la evolución de cada menor atendido. Dicho informe contendrá al menos las modificaciones, o situaciones, en que se encuentran las actuaciones programadas en su proyecto de intervención individual, así como su seguimiento clínico. En cuanto a la intervención y seguimiento de los casos de los menores atendidos y sus familias la entidad se ajustará a los criterios y procedimientos establecidos por el Área de Protección del Menor.
3. Las actuaciones de la entidad en la gestión del recurso residencial se ajustarán a las directrices y procedimientos marcados desde el Área de Coordinación de Centros de la DGFM, de la que depende la unificación de criterios en la Red de Centros que incluye a todas las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
4. Asimismo la entidad adjudicataria remitirá al Área de Coordinación de Centros de la DGFM, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, el Plan de trabajo, para posteriormente en el 1º trimestre del comienzo de cada año natural junto con la Memoria de Evaluación del año vencido enviar el Plan Anual. Trimestralmente remitirán tablas con los diagnósticos y tratamientos farmacológicos de los menores residentes. La entidad adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta documentación se elabora conforme a las orientaciones e indicadores de calidad que se establezcan desde el Área de Coordinación de Centros.
5. La entidad adjudicataria colaborará con esta Entidad Pública en todos aquellos aspectos en los que ésta solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular,





colaborará en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Tutela del Menor y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.

6. El adjudicatario está obligado a mantener actualizados datos personales, sociales y familiares de los menores atendidos.
7. El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al, menos, semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.
8. Se coordinarán 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.
9. En general se encargarán aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe de recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.

## 5. Protocolos y registros

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios cuyos modelos serán visados por la Dirección General de la Familia y el Menor. Dichos protocolos se revisarán y actualizarán periódicamente. En ellos se fijarán las actuaciones a seguir ante situaciones concretas.

Dispondrán de un manual de procedimientos en el que se recogerán los relativos a las intervenciones y coordinaciones en cada área y situación.

Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

### a) Protocolos:

- De acogida y despedida.
- De derivación a tratamientos específicos.
- De atención a las familias y visitas.
- De escolarización.
- De inserción laboral.
- De información e intervención con las familias.
- De ausencias voluntarias.
- De crisis.
- De regreso tras una ausencia voluntaria.





- De prevención de situaciones de abuso o conductas de acoso entre iguales.
- De actuación ante incidencias graves y/o muy graves.
- De actuación ante consumo, introducción y posesión de sustancias tóxicas.
- De actuación ante la necesidad de contención física.
- De actuación ante situaciones de crisis y/o conflicto y conductas agresivas.
- De actuación ante conductas sexualizadas y posibles agresiones sexuales.
- De actuación con menores embarazadas.
- De actuación con madres y bebés.
- De actuación con menores embarazadas y situaciones de crisis.
- De intervención con menores con riesgo de suicidio y autolesiones.
- Protocolo de aislamiento.
- Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales.

### b) Registros:

- Registro de medicación administrada.
- Registro de entradas y salidas de los menores
- Registro de visitas.
- Registro de llamadas.
- Registro de talleres.
- Registro de tutorías.
- Registro de cambio de turno.
- Registro de comedores.
- Registro de pagas.
- Registro de actividades.
- Registro de tratamientos médicos.
- Registros conductas inadecuadas y medidas educativas.
- Registros de ausencias voluntarias.
- Registro de incidencias.
- Registro de contención.
- Registro de realización de registros (pertenencias, personales...)
- Registro de intervenciones familiares: presenciales y telefónicas.

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





Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

### 6. Relación con los familiares

Se cuidará la comunicación e información a las familias a través de reuniones y entrevistas programadas, con la persona de referencia o con los distintos profesionales del equipo interdisciplinar. En la atención a las familias existirá una adecuación a las necesidades de cada menor, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales. Se orientará y asesora a los familiares y cuidadores de los menores en todo lo referente a la atención que precisen en función de sus necesidades.

El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de cada menor y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada. Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los menores, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y de la forma de comunicación. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

El modelo de intervención presencial con los familiares se contemplará como mínimo con una periodicidad mensual, y la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los residentes, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.

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

### **IV.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán aportados por la entidad adjudicataria, que deberá mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas conforme a las disposiciones legales aplicables.







## **A. MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL INMUEBLE CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE/S.**

Para desarrollar el Proyecto contemplado en el presente contrato se dispondrá, de dos edificaciones tipo chalet o vivienda unifamiliar entre las que se distribuirán los menores destinatarios de este contrato, sin que en ninguno de ellos se supere el número de 20 residentes. Dichas edificaciones tienen que estar ubicadas en el Territorio de la Comunidad de Madrid, en la zona noroeste (a fin de que no se produzcan desconexiones con la zona en la que actualmente están escolarizados los menores del contrato que ahora está vigente). Próximos a los inmuebles deben de existir recursos educativos, sanitarios, socio-comunitarios. Cada uno de estos inmuebles dispondrán de zonas que propicien el desarrollo de rutinas diarias; espacios comunes que garanticen la convivencia, y zonas externas para el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre de los menores; espacios para la atención y el apoyo individualizado (entrevistas, resolución de conflictos, intervención psicológica, zona para recibir a las familias...); zonas de descanso personal y de trabajo individual (estudio). Tanto las zonas comunes, como las individuales, de cada uno de los centros tendrán un aspecto confortable y acogedor. En cada centro existirá cada uno de los espacios anteriormente enumerados. Y ambos deben de reunir condiciones para garantizar la accesibilidad y el uso de ellos para todos los menores que sean destinatarios de este contrato. Los metros cuadrados que tendría que tener cada vivienda para prestar una atención residencial para hasta 20 menores, que se estima en mínimo 440 m<sup>2</sup> de vivienda, más la zona de parcela exterior, que no deberá ser inferior a 160 m<sup>2</sup>. A este respecto, cabe mencionar, que por las especiales circunstancias de los menores que se van a atender, se ha considerado necesario que el inmueble sea más amplio que en los casos en que se interviene con menores sin discapacidad intelectual y sin trastornos de conducta asociados. El adjudicatario repondrá con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano de los acogidos.

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento que tanto el inmueble como el equipamiento que forme parte de los centros estén en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.

Los inmuebles en los que se oferten las plazas serán aportados por el adjudicatario, 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 y Familia). 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 DGFM.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el inmueble ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro inmueble cuyo titular sea la Entidad adjudicataria. El nuevo inmueble deberá tener las mismas características 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.

Por otra parte el adjudicatario para la ejecución del contrato ha de aportar un vehículo por cada inmueble con las siguientes características:

Antigüedad inferior a cuatro años





Número de plazas mínimo: 7 plazas por vehículo.

Encontrarse al corriente de todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas.

Estos requisitos deben de acreditarse, antes de que transcurra un mes desde la firma del contrato, presentando la correspondiente documentación.

## REGIMEN JURIDICO DEL INMUEBLE CONDICIONES A CUMPLIR

Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio las siguientes 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 la Familia y el Menor, y que son los siguientes:

Disponer de la capacidad de alojamiento y de las instalaciones precisas para poder atender, en cada inmueble, hasta un máximo de 20 menores de las características ya señaladas (los licitadores deberán adscribir a la ejecución del contrato el inmueble de acuerdo con lo dispuesto en el punto I), dotado para atender adecuadamente a los menores, conforme a las disposiciones de aplicación a la apertura y funcionamiento de Centros de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y, en particular a aquellas de cuya comprobación se ocupe la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

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

### B) MEDIOS PERSONALES

#### **Equipo profesional: composición y sustituciones.**

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

En todo caso, para la ejecución de este contrato, se considera necesario e imprescindible que la entidad adjudicataria cuente con los siguientes profesionales:

#### **Para la atención socio educativa:**

Un **director**, en cada uno de los inmuebles, responsable del Proyecto que contará de acuerdo a la normativa vigente con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director de centro de Servicios Sociales. Deberá contar





## Comunidad de Madrid

con Titulación universitaria. Experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de las características (recogidas en el presente pliego), que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que presto los servicios.

Un **médico psiquiatra**, atenderá las alteraciones y trastornos de conducta asociados a la discapacidad cognitiva (tanto a nivel farmacológico como psicoterapéutico), así como las necesidades de salud mental de los menores del centro y en situaciones de crisis, articulará la derivación a la red pública, establecerá las coordinaciones pertinentes, y deberá de poseer:

Titulación en medicina, especialidad psiquiatría.

Experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características (trastornos de comportamiento), que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificados de las entidades en las que haya prestado los servicios.

**Personal sanitario (1)** que acredite diplomatura o titulación en grado en enfermería y experiencia mínima de un año en trabajo con menores que acreditará mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestó los servicios.

**Dos psicólogos (uno por centro)** con experiencia, formación, habilidades y actitudes para trabajar con personas con discapacidad, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y desarrollo personal y social. Dichos profesionales realizarán también intervenciones con las familias de los menores residentes. Y asesoran en relación a cada menor al equipo educativo. Se coordinarán en su intervención con el médico psiquiatra.

Desarrollarán sus funciones a tiempo completo y de forma presencial en jornada según las necesidades del servicio.

Se exige titulación universitaria en psicología y experiencia en trabajos con menores de las características (recogidas en el presente pliego), que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestarán los servicios.

**Dos trabajadores sociales (uno para cada inmueble)** Con funciones relacionadas principalmente con el trabajo con las familias de los menores y con la coordinación con los servicios sociales y comunitarios. Deberán poseer diplomatura o titulación de grado en trabajo social.

**Educadores, auxiliares técnicos educativos**, que garanticen la atención directa a los menores residentes en todo momento y la presencia permanente del equipo educativo, así como la elaboración de documentos técnicos (informes, planificación y evaluación educativa...) , para lo que se considera como mínimo contar, en este contrato; con 12 Educadores y 32 auxiliares técnicos educativos. Como mínimo la ratio de este personal tiene que estar en una proporción de 1 por cada tres menores, dando este personal cobertura las 24 horas del día durante todo el año.





Los **educadores** deben de poseer:

Titulación universitaria (educación social o titulaciones relacionadas el campo de la educación), o habilitados en el campo educativo y/o social

Los **auxiliares técnicos educativos** deben acreditar:

Formación adecuada al puesto de trabajo (Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, Nivel 3)

El 50% del personal educativo deberá contar con una experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características, que deberá de acreditar mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestaron los servicios

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

### **Personal de servicios residenciales**

Personal auxiliar suficiente para realizar las tareas de servicios generales (cocina, comedor, limpieza, lavado, mantenimiento...) y las necesarias para el correcto funcionamiento de los dos inmuebles.

- 3 cocineros
- 2 Oficiales de mantenimiento
- 5 Auxiliares de servicios generales

El personal que preste sus servicios en la cocina debe de tener la titulación necesaria en materia de manipulación de alimentos.

El personal deberá estar adscrito con carácter presencial para cada centro, siendo necesario que se realice previamente un proceso formativo, y de acogida del mismo, relacionado con el puesto y las funciones a desempeñar. Cuando por necesidades del servicio se produzca el traslado del personal de un centro a otro deberá notificarse, antes de que transcurran 24 h, desde que éste se haga efectivo y deberá contar con la aprobación de la DGFM.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, quien se obliga a pagar los salarios y la cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.





La entidad adjudicataria garantizará que el personal contratado para el desempeño de las funciones descritas en el presente pliego estará amparado por toda la normativa laboral vigente en cada momento, y especialmente por el Convenio Colectivo de aplicación al sector.

El adjudicatario se obliga en todo momento a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido incluidos (además de las mañanas y tardes de los días laborables) los fines de semana, festivos, noches y periodos vacacionales.

El adjudicatario deberá mantener como mínimo el número de trabajadores de acuerdo con la oferta presentada, así como sustituir a los trabajadores cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral. También corresponde al adjudicatario la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

El personal de la Entidad adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la ley Orgánica 1/1996, de 15 enero de Protección Jurídica del Menor, de modificado 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 la empresa a la inmediata sustitución del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación

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

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

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

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

También correrá por cuenta del adjudicatario la dotación al personal de ropa de





trabajo o instrumentos técnicos para el desempeño de sus funciones.

La entidad remitirá al Área de Coordinación de Centros, al inicio de la ejecución del contrato, información actualizada de 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:

Al inicio del contrato (en el plazo máximo de un mes desde el inicio del mismo), la empresa adjudicataria estará obligada a entregar a la Administración, para su aceptación y conformidad, un listado del personal encargado de la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, número de la Seguridad Social, categoría, tipo de contrato, jornada laboral y antigüedad, así como con la información curricular necesaria (titulación) y funciones a desempeñar dentro del proyecto, vinculación jurídica con la entidad adjudicataria, que permita evaluar la profesionalidad de las personas que prestarán el servicio. El adjudicatario deberá remitir, junto con el protocolo de personal, certificado del representante legal de la entidad, según modelo facilitado por la DGFM en el que conste que el nuevo personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas. En el caso del personal auxiliar de servicios generales que realice tareas de cocina, la acreditación necesaria que le 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, la Entidad adjudicataria deberá presentar los contratos laborales debidamente registrados, acompañados de certificado/s expedido/os por Entidad Pública o privada donde haya desarrollado la actividad. En el mencionado plazo, igualmente el adjudicatario deberá presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras ofertadas.

- La empresa adjudicataria deberá remitir al Área de Coordinación de Centros, en el momento de producirse, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios (bajas y altas en la plantilla, modificaciones de número de horas de dedicación, cambios en los servicios que prestan, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria con indicación del tipo de contrato...).
- También deber remitir las variaciones relativas a funciones de dirección y coordinación técnica.
- La DGFM podrá también en todo momento recabar de la entidad información de personal actualizada.
- El adjudicatario viene obligado a informar La DGFM de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro, y llevará un sistema de control de presencia que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, de tal modo que pueda comprobarse el cumplimiento de la ratio establecida.







- 1) La Dirección General de la Familia y el Menor incluirá a la ENTIDAD ADJUDICATARIA en la Red de recursos residenciales de la DGFM a efectos de coordinación, apoyo y supervisión en las mismas condiciones que el resto de los recursos residenciales, facilitando el acceso a los Programas de Apoyo con los que cuenta la Dirección General
- 2) En todo caso, la ENTIDAD adecuará su intervención educativa a los criterios establecidos en la Ley Orgánica 1/1.996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y a la Ley 6/1.995, de 28 de marzo, de Garantías de los derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid y de acuerdo con lo desarrollado en el Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia, donde quedan establecidos los Principios, Funciones, Organización y Normativa para las diferentes tipologías de Acogimiento Residencial.
- 3) La Dirección General de la Familia y el Menor se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias, y sin previo aviso, para comprobar la calidad del servicio y el cumplimiento del contrato.
- 4) El Adjudicatario colaborará con la Dirección General de la Familia y el Menor en todos aquellos aspectos en los que éste solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente Contrato. En particular, colaborará en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Tutela del Menor y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.
- 5) 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.
- 6) La Entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Área de Coordinación de Centros, adscrita a la DGFM.
- 7) En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la Entidad Adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria al Área de Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que vayan a prestar. Un vez finalizada la huelga, la Entidad Adjudicataria deberá 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 hayan dejado sin prestar y las dependencias en las que se haya producido el incumplimiento. Descontándose de la facturación mensual la parte proporcional del servicio no prestado.





## Formación del personal

El adjudicatario elaborará un plan de formación inicial y continua del personal (relacionada con el cometido del trabajo), que incluya la realización de cursos o jornadas de formación planificadas, así como de espacios para intercambio de experiencias.

Como mínimo se impartirán 15 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

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

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

La Dirección General de la Familia y el Menor comunicará al adjudicatario los cursos y actividades de formación que se desarrollan para este tipo de recursos residenciales de atención a la infancia y adolescencia.

## **COORDINACION, SUPERVISION y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.**

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la Entidad Adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Contrato de Gestión de Servicios Públicos, el Área de Coordinación de Centros, o unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato, que en todo caso será el Director del Centro. En el seguimiento del contrato (que se realizará al menos una vez al año) se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Contrato.
- b) El seguimiento de los programas de intervención sociales- psicológicos- educativos desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.





- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los Centro/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, así como del Plan de formación elaborado por la Entidad.
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

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

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

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

La DGFM designará como responsable del contrato al Jefe del Área de Coordinación de Centros.

Madrid, a 24 de octubre de 2016.  
EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA  
Y EL MENOR

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

