



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS, DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS. 30 PLAZAS (3 LOTES)”.**

### **I.- OBJETO DEL CONTRATO**

Consiste en el acogimiento residencial de 30 menores extranjeros no acompañados, de 13 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), con medida de protección de guarda o tutela, atendidos con cargo a la Dirección General de la Familia y el Menor (en adelante DGFM), dividido en 3 lotes:

- Lote 1. Unidad de convivencia 1: 10 plazas.
- Lote 2. Unidad de convivencia 2: 10 plazas.
- Lote 3. Unidad de convivencia 3: 10 plazas.

### **II. - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

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

Los menores atendidos por cuenta de la Dirección General de la Familia y el Menor se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 13 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: masculino.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid.
- d) Menores extranjeros no acompañados con necesidad de atención especializada, a los que se pretende facilitar su proceso de integración educativa, social, cultural y laboral a la sociedad española.

Los menores, dada su trayectoria vital, pueden presentar algunas de las siguientes características:

- A nivel psíquico: impulsividad, dificultades de autocontrol, escasa tolerancia a la frustración, endurecimiento emocional.
- A nivel social: ausencia de figuras adultas de referencia en nuestro país; proyecto migratorio sin definir; consumos asociados de sustancias tóxicas; marginalidad en su país de procedencia.





- A nivel formativo: escolaridad insuficiente en su país de origen; conocimientos y/o aprendizajes no adaptados a los planes formativos de nuestro país; escaso o nulo conocimiento del castellano.

## 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:
  - 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 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 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.).





- d) La ocupación de las plazas contratadas, así como la pérdida de la condición de beneficiario de las mismas, será efectuada por la DGFM, comunicándose a través de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor, quien remitirá dicha comunicación a la/s Entidad/es Adjudicataria/s.
- e) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la/s Entidad/es Adjudicataria/s, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a la DGFM (Coordinación de Centros y Área de Protección del Menor, o unidades administrativas competentes de la Subdirección General de Protección del Menor), 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 la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- f) La/s Entidad/es Adjudicataria/s no podrá/n negar la admisión, con cargo a las plazas contratadas, de los menores que reúnan los requisitos establecidos. Verificado el ingreso, podrán proponer a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, 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 la/s Entidad/es Adjudicataria/s. Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM 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) Ningún menor podrá causar baja en el Centro sin el conocimiento y autorización expresa del de Coordinación de Centros de la DGFM. A tal fin, la/s Entidad/es Adjudicataria/s notificará/n la propuesta de baja a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, próximo cese de medida...etc.).
- h) 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 la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.





- i) Cuando la/s Entidad/es Adjudicataria/s valoren, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un menor en función de su Proyecto individual, deberá solicitar motivadamente el traslado a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM.
- j) Las propuestas de salidas en los períodos de vacaciones de los menores serán remitidas a Coordinación de Centros y al Área de Protección de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.
- k) Todas las propuestas en relación a los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros y al Área de Protección de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM.

### **III.- DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS Y PARTICULARIDADES TÉCNICAS DE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO.**

La/s Entidad/es Adjudicataria/s del contrato tendrán que acoger, atender, educar e integrar a los menores de edad por decisión de la Comisión de Tutela del Menor o decisión judicial, de modo temporal, y poner a su alcance los medios para su integración social y cultural en este país, teniendo en cuenta su condición de Menores Extranjeros No Acompañados (MENAS).

Para ello, habrá de prestar a los menores los servicios que se relacionan a continuación:

- a) 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, socialización e integración y adaptación psicosocial.
- b) El cuidado personal, control y vigilancia del mismo.
- c) 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.





- d) La manutención de los menores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
- Se servirán cuatro comidas diarias (desayuno, 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 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.
- e) El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:
- La/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n 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.
- f) La ropa de cama, mesa y aseo será suministrada por la/s Entidad/es Adjudicataria/s. 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.





- g) 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.
- h) Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los menores, así como aquellos otros tratamientos que incidan en la adecuada evolución y desarrollo personal y social de estos, correrán a cargo de la/s Entidad/es adjudicataria/s. 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.).

No obstante lo anterior, si el gasto derivado de un tratamiento que precisa un menor supera la cantidad de 500 euros, éste será asumido por la DGFM en su totalidad, previa autorización por parte de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor, que valorará la necesidad y adecuación de dicho tratamiento. Por tanto, todos aquellos tratamientos cuyo importe sea inferior a 500 euros, serán asumidos íntegramente por la/s Entidad/es.

Los gastos correspondientes a estos tratamientos se facturarán al margen de la factura mensual relativa a la ocupación de plazas, debiendo acompañarse las facturas con el recibo justificativo del gasto.

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 DGFM, previa autorización por parte de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor.

- i) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- j) Los trámites necesarios en caso de fallecimiento y enterramiento de aquellos menores sin familia o no atendidos de hecho por la misma.
- k) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- l) Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades 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.





- m) 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, la/s Entidad/es tendrá/n 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.).
- n) 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, que se realizará de forma coordinada con el resto de los Servicios Públicos que intervienen en el caso, con, el objetivo de facilitar al menor su adaptación laboral, cultural y social al entorno.
- o) El desarrollo de actuaciones que favorezcan 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) Se facilitará la comunicación de los menores con su familia en el país de origen. A su vez, la/s Entidad/es procurará/n establecer un sistema de comunicación con las familias, a fin de informarlas sobre la situación y evolución del menor, y obtener la documentación necesaria para regularizar su situación en España.
- s) De cada menor ingresado por cuenta de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, existirá en la/s Entidad/es Adjudicataria/s 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.







- t) A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, la/s Entidad/es Adjudicataria/s habrá/n 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, la/s Entidad/es Adjudicataria/s remitirá/n informe de seguimiento al Área de Protección, o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.
- u) El adjudicatario comunicará a la DGFM (Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM), cualquier incidencia grave, de tipo judicial (denuncias, citaciones judiciales), sanitario (intervenciones, ingresos hospitalarios, accidentes...), y cualquier otra que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor.
- v) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la/s Entidad/es remitirá/n a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, un 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.
- w) La/s Entidad/es adjudicataria/s habrá/n de contemplar una secuencia de intervención, cuyas líneas generales serán las siguientes:
  - 1) **Acoyida**. En este periodo inicial se incidirá en el proceso de adaptación de los menores al recurso residencial (rutinas, normativa, etc.) y en la preparación para su incorporación a recursos formativos y/o pre-laborales externos. En esta fase se priorizará el aprendizaje de la lengua y cultura española, así como el proceso de regularización documental.
  - 2) **Desarrollo**. Durante este periodo, se incidirá en el adecuado cumplimiento de la dinámica de funcionamiento y normativa del recurso; en la incorporación a recursos formativos y/o prelaborales externos; en el perfeccionamiento de la expresión oral y escrita en castellano; y en la adquisición de estrategias y habilidades que faciliten el proceso de autonomía del menor. Además, en este periodo se habrá de finalizar, siempre que sea posible, la obtención de la documentación identificativa del menor.
  - 3) **Salida**. En este momento, se preparará al menor para su derivación a un recurso que se adecúe a sus necesidades o bien para su incorporación a la vida adulta.







- x) Al inicio del plazo de ejecución del contrato y al comienzo de cada año natural (máximo finales 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 febrero, se habrá de presentar a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, 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 la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM.
- y) 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.
- z) Además de los protocolos de intervención mencionados en el punto anterior, la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n 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.
  - Documento en el que se refleje la composición y funciones del Equipo educativo.

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





Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, la/s Entidad/es adjudicataria/s 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 y Familia), y demás normativa de servicios sociales vigente.

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

##### **A. MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL INMUEBLE.**

##### **CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE/S.**

Para desarrollar el Proyecto contemplado en el presente contrato, se dispondrá, por cada lote (10 plazas), de una o dos edificaciones tipo chalet o vivienda unifamiliar, o de una o dos viviendas en altura en régimen de propiedad horizontal, próximas entre sí. Los inmuebles deberán estar ubicados en la Comunidad de Madrid.

Estos inmuebles dispondrán de zonas que propicien la adquisición de hábitos para la vida autónoma (cocina, plancha, limpieza) y el desarrollo de rutinas diarias; espacios comunes que garanticen la convivencia, y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre de los menores; espacios para la atención y el apoyo individualizado (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento...); zonas de descanso personal y trabajo individual (estudio).

Cada uno de los inmuebles deberá 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.

Los inmuebles en los que se oferten las plazas serán aportados por el/los adjudicatario/s, 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.





**B. MEDIOS PERSONALES:**

- 1) La/s Entidad/es Adjudicataria/s ha/n 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 la/s Entidad/es cuente/n 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 y sus familias.
- b) Personal educativo: Educadores y Auxiliares Técnicos Educativos que garanticen una adecuada atención directa a los menores, así como la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes, planificación y evaluación educativa etc.). Los educadores deberán poseer formación universitaria (media, superior o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social, o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. En el caso de Auxiliares Técnicos Educativos, deberán poseer bachillerato y/o ciclos formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social.
- c) Mediador Intercultural, que permita servir de interprete en los procesos de comunicación entre los menores extranjeros y los profesionales del centro, que facilite la convivencia en la residencia, mediando en las situaciones de conflicto, y que oriente y asesore a los profesionales del centro para llevar a cabo una adecuada intervención. Podrá desempeñar su labor en el turno de mañana o de tarde, en función de las necesidades organizativas del recurso residencial. En cada lote (unidad de convivencia de 10 menores), habrá 2 mediadores interculturales distribuidos en turno de mañana y tarde.
- d) En cada lote (unidad de convivencia de 10 menores), la dotación mínima diaria de personal de atención directa (Educadores, Auxiliares Técnicos Educativos y Mediadores) será de dos profesionales en cada uno de los turnos diurnos de trabajo, es decir, de mañana y tarde, incluidos fines de semana y festivos. Para ello, la plantilla estará compuesta por 5 educadores con jornada completa (2 de ellos de noche), 2 auxiliares técnicos educativos con jornada completa y 2 mediadores con jornada completa. Además, se dispondrá de 3 educadores con jornada parcial del 50%, 1 de ellos de noche y 2 para cubrir permisos retribuidos y eventualidades.





- e) Personal auxiliar de servicios generales, que realice las tareas de cocina, limpieza y lavandería. Tomando como referencia unidades de convivencia de 10 menores, la dotación mínima de personal auxiliar de servicios generales sería de un auxiliar, al 50%, al día.
- f) Personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras que en su caso oferte el licitador, debiendo éste presentar una declaración responsable que asegure el cumplimiento de esta circunstancia.

El director y el 50% del personal de atención directa deberán contar con una experiencia mínima de tres años en trabajo con menores de estas características.

- 2) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la/s empresa/s adjudicataria/s estará/n obligada/s a entregar a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, para su verificación, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, número de la Seguridad Social, categoría, vinculación jurídica con la/s Entidad/es Adjudicataria/s, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrá/n 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, la/las Entidad/es adjudicatarias deberán presentar los contratos laborales debidamente registrados, acompañados de certificado/s expedido/s por Entidad pública o privada donde haya desarrollado la actividad.

En el mencionado plazo, igualmente, el/los adjudicatario/s deberá/n 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 la empresa que resulte adjudicataria, quien estará obligada a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento del convenio colectivo aplicable (II Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores - Código de Convenio nº 990161675011900-) y a 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/s empresa/s adjudicataria/s que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.
- 4) La/s Entidad/es deberá/n contar con 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.





- 5) Se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, en el plazo máximo de cinco 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 la/s Entidad/es adjudicataria/s 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 la/s empresa/s a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.
- 7) El/los Director/es de la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGFM.
- 8) 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.
- 9) La/s Entidad/es Adjudicataria/s no podrá/n realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor, adscrita a la DGFM.
- 10) El/los adjudicatario/s del contrato 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, dos acciones formativas anuales para todo el personal de los centros, de, al menos, 20 horas cada una de ellas.
- 11) Medidas en caso de huelga legal. En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n mantener informado con la frecuencia necesaria a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.





- 12) Una vez finalizada la huelga, la/s Entidad/es Adjudicataria/s obligatoriamente deberá/n 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.

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

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la/s Entidad/es Adjudicataria/s, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Contrato de Servicios, Coordinación de Centros, o unidad administrativa competente de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, 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/s Entidad/es Adjudicataria/s asignará/n una persona responsable para el seguimiento del contrato. En el seguimiento del contrato, se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los Protocolos del proceso de Intervención en la atención residencial contemplados en el presente Contrato.
- 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 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, del Plan de formación elaborado por la/s Entidad/es, 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 Contrato se ejecutará con estricta sujeción a este Pliegos de Prescripciones Técnicas y al de las Cláusulas Administrativas Particulares, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración. En todo caso se ejecutará de conformidad con lo establecido en la normativa laboral aplicable al efecto.

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

#### **VI.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.**

Atendiendo al artículo 62 de la LCSP, se asigna como responsable de este contrato al/la Coordinador/a de Centros de Protección.

Madrid, a 31 de mayo de 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

