



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA EL “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCION GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR, (120 PLAZAS)”.

I.- OBJETO

El Acuerdo Marco tiene por objeto la determinación de las condiciones de la atención residencial para menores extranjeros no acompañados (en adelante MENAS) de edades comprendidas entre 12 y 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), atendidos con cargo a la Dirección General de la Familia y el Menor (en adelante DGFM), definido en el pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este acuerdo.

II. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Acogimiento residencial

A los efectos de este Pliego se entiende por Acogimiento Residencial la modalidad de atención a MENAS con medida de protección de tutela, adoptada por la Comisión de Tutela del Menor. Tendrá como finalidad principal lograr la integración de estos menores en la sociedad española.

2. Objetivos.

- a) Acoger, cuidar, atender y educar a los menores, proporcionando los medios adecuados para satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, higiene, afecto, educación).
- b) Favorecer el proceso de adaptación cultural de los menores y su integración en el entorno.
- c) Garantizar el desarrollo social de los menores a través de la interiorización de valores básicos de convivencia, como la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la igualdad.
- d) Desarrollar una atención educativa individualizada en función de las necesidades y características de cada menor.
- e) Conseguir la normalización de la vida cotidiana de los residentes, proporcionándoles experiencias similares a las de cualquier menor de nuestra sociedad.
- f) Proporcionar a los menores habilidades, destrezas y contextos de convivencia que faciliten su integración sociolaboral y la incorporación a la vida adulta.
- g) Propiciar la participación y corresponsabilidad de los menores en su propio proceso educativo.
- h) Orientar a los menores hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, cultura y ocio).





- i) Fomentar la salud desde la prevención y la educación, actuando ante la aparición de la enfermedad.

3. Modalidad de Acogimiento Residencial.

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

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

III. - DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

1. Principios de intervención:

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





- j) Responsabilidad. Se potenciará en los adolescentes su parte de responsabilidad en su proceso educativo, valorando la realización de las tareas necesarias relacionadas con su aprendizaje y vida en el centro.
- k) Coordinación con el resto de recursos de protección social y jurídica de la infancia, que garantice el carácter colegiado e interdisciplinar de las actuaciones.

2. Áreas de actividad.

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

- La educación y la integración social de los menores.
- La relación con la familia de origen.
- El cuidado y promoción de su salud.

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

- a) Área Educativa y de integración social. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de los menores, de su sociabilidad y de su integración en la sociedad y la cultura; considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia. Se concreta en actuaciones que se refieren tanto al menor individualmente como al grupo.
 - Programar y desarrollar la vida cotidiana del centro de modo que proporcione a los menores las experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
 - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual las actuaciones encaminadas a facilitar a cada menor la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
 - Dar a los cuidados y atenciones de las necesidades básicas de los menores su profundo sentido educativo y afectivo.
 - Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.
 - Apoyar la incorporación y el aprendizaje de los menores en los recursos formativos y/o laborales normalizados, y coordinarse con los centros, tutores o responsables laborales correspondientes. Asimismo, se promoverá el acceso a la cultura y tradiciones sociales. Se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
 - Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a ellas en el marco de la propia residencia y/o en otros recursos externos.





b) Área de relación con la familia de origen. Si bien la legislación española, en el caso de los menores extranjeros no acompañados (*Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*; *Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*; *Resolución de 13 octubre de 2014, por la que se publica la aprobación del Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores extranjeros no acompañados*), está orientada a la reagrupación familiar en su país de origen o donde resida su familia, o, en su caso, al retorno a su país de origen cuando ello sea en interés superior del menor, la realidad nos muestra que esto no es siempre posible. Es por ello que, a pesar de la distancia física, se hace preciso acercar el menor a su familia, siendo conscientes, además, de los beneficios que ello supondrá en su desarrollo psicoevolutivo. Para ello, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Analizar con el menor su situación sociofamiliar, ayudándole a comprenderla y a elaborar un proyecto migratorio definido.
- Facilitar la comunicación del menor con su familia en el país de origen o donde ésta se encuentre.
- Establecer un sistema de comunicación periódica con la familia, al objeto de informarla sobre la situación y evolución del menor, y estableciendo, en la medida de lo posible, una actitud corresponsable en la educación de éste.
- Establecer coordinación fluida con la familia, a fin de obtener la documentación necesaria para regularizar la situación del menor en España.
- Mantener los vínculos y relaciones del menor con los familiares y allegados que se encuentren en España, estableciendo cauces de colaboración que redunden en beneficio del menor.

c) Área de Salud. Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud de los menores y la adecuada atención de sus necesidades biológicas básicas, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.

- Ofrecer al menor unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
- Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los Proyectos Individuales como en el trabajo grupal.
- Detectar y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, así como asegurar la correcta inmunización de los menores.

3. Metodología.

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

a) Relación educativa en la acción tutorial. El educador debe convertirse en figura de referencia y conocer al menor; debe establecer una relación cercana y continuada, ya que la estructuración básica de la personalidad es un proceso lento que se produce en el marco de la vida cotidiana a partir de dicha relación. La acción tutorial que debe ejercer cada educador es, por definición, el elemento individualizador de la educación,





y se asocia a la necesidad de orientar y guiar a cada menor tanto desde el punto de vista personal como social. Es el proceso de ayuda a una persona para que se conozca a sí misma y a la sociedad en la que vive y, así, poder lograr su equilibrio interior y su integración en la sociedad.

- b) **Pedagogía de la vida cotidiana.** La vida cotidiana es el eje fundamental a partir de la cual se desarrolla la intervención educativa, y se construye el proceso de adaptación. Es el espacio fundamental donde se desarrolla la acción social y educativa en los centros de protección de menores, constituyéndose en un valioso instrumento para la intervención. Se planifican y estructuran los momentos y situaciones que se dan diariamente para que tengan valor pedagógico, para convertirlas en experiencias educativas. La estructuración de la vida cotidiana permite al menor desarrollar el aprendizaje de su propia organización, límites y normas asociadas a la convivencia comunitaria.
- c) **Programación y planificación de los objetivos y estrategias necesarias para conseguir tanto el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, como los grupales y los generales del equipo técnico.** Dentro de esa planificación, se debe contar con un Proyecto de Centro, en el que se definan las notas de identidad del mismo, los objetivos generales que pretende, y la estructura organizativa para conseguir dichos objetivos. Así mismo, deberá contar con un Plan Anual que concrete los objetivos y actuaciones a desarrollar en un año concreto, y con una Memoria de Evaluación, en la que analicen las actuaciones educativas realizadas y se facilite la toma de decisiones para el año siguiente.
- d) **Coordinación interna.** La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del contexto del Plan Anual y del Proyecto de Centro. Se llevará a cabo a través de los órganos (comisiones de orientación y reuniones de equipo técnico) e instrumentos técnicos de coordinación (registros de observación y comunicación).
- e) **La coordinación externa se fundamenta en las actuaciones del equipo técnico con los agentes sociales, organismos y entidades implicadas en la atención del menor.** Se ha de desarrollar un trabajo multiprofesional y corresponsable con el resto de instituciones del ámbito comunitario.
- f) **Participación del menor en su proceso socioeducativo.** El menor ha de ser protagonista activo en la planificación y desarrollo de su Proyecto Individual, participando en el establecimiento de estrategias y actuaciones que incidan favorablemente en la consecución de sus metas.

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

Las Entidades Adjudicatarias de cada 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.





Comunidad de Madrid

- 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.).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.
- 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, las Entidades tendrán obligación de realizar las actuaciones necesarias para obtener la documentación oficial del menor, trabajando en coordinación con las Entidades oficiales que cada caso requiera (Embajada, Consulado, Delegación de Gobierno, Oficina de Asilo y Refugio...etc.).





Comunidad de Madrid

- 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, dentro del marco del Plan de Autonomía de la DGFM, que se realizará de forma coordinada con el resto de los Servicios que intervienen en el caso, con el objetivo de facilitar al menor su adaptación laboral, cultural y social al entorno.
- 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 las Entidades Adjudicatarias un expediente, en el que consten el Proyecto Individual y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.
- t) A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, las Entidades Adjudicatarias habrán de haber remitido al Área de Protección del Menor, o unidad administrativa competente, informe inicial, en el que incluya valoración individual y socio-familiar del caso, así como las actuaciones a desarrollar. Posteriormente, cada seis meses, las Entidades Adjudicatarias remitirán informe de seguimiento al Área de Protección, o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.
- 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), sanitaria (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, las Entidad/s remitirán 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.





Comunidad de Madrid

- w) Las Entidades adjudicatarias habrán de contemplar una secuencia de intervención, cuyas líneas generales serán las siguientes:
- 1) **Acogida**. 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 efectiva 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, se habrá de finalizar, siempre que sea posible, el proceso de obtención de la documentación identificativa del menor.
 - 3) **Salida**. En este momento, se preparará al menor para su derivación a un recurso (residencial, de apoyo a la autonomía, etc.) que se adecúe a sus necesidades o bien para su incorporación independiente 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 enero, 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, las Entidades Adjudicatarias deberán tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, los siguientes documentos y protocolos específicos:
- Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dado a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.





Comunidad de Madrid

- Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios, del cual habrá de informar anualmente, indicando los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción, el análisis e interpretación que realiza de los mismos y las medidas adoptadas o que adoptará en relación a ellos.

Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros de Protección 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, las Entidades adjudicatarias deberán cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología como centro residencial: piso tutelado) contemplados en la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente Consejería de Políticas Sociales y Familia), y demás normativa de servicios sociales vigente.

IV. - REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.

1. Perfil de los menores.

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

- a) Edad: de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: masculino y/o femenino.
- 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 Protección de la Subdirección General de Protección del Menor, quien remitirá dicha comunicación a las Entidades adjudicatarias.





- e) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de las Entidades adjudicatarias, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a la DGFM (Coordinación de Centros de Protección 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 Protección de la DGFM, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- f) Las Entidades Adjudicatarias no podrán 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 Protección 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 las Entidades Adjudicatarias. Coordinación de Centros de Protección 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 de Coordinación de Centros de Protección de la DGFM. A tal fin, las Entidades adjudicatarias notificarán la propuesta de baja a Coordinación de Centros 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 Protección de la DGFM, este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.
- i) Cuando las Entidades adjudicatarias valoren, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un menor en función de su Proyecto individual, deberán solicitar motivadamente el traslado a Coordinación de Centros de Protección de la DGFM, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la DGFM.
- j) Las propuestas de salidas en fines de semana y períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al Área de Protección de la DGFM con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda. En el periodo estival, las Entidades adjudicatarias habrán de informar a Coordinación de Centros de Protección de la previsión de las salidas en este periodo.





- k) Todas las propuestas en relación a los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros de Protección y al Área de Protección de la DGFM.
- l) Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros de Protección (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviarse en formato papel a través del registro de la DGFM.

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

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

1. Medios materiales y régimen jurídico del inmueble.

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

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

Los inmuebles en los que se desarrolle la actividad objeto de este Acuerdo Marco podrán ser edificaciones tipo chalet o vivienda unifamiliar, o viviendas en altura en régimen de propiedad horizontal. Los inmuebles deberán estar ubicados en la Comunidad de Madrid. En cualquier caso, la capacidad de cada uno de estos inmuebles no superará las 14 plazas.

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 apoyo individualizado (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento...), así como para las reuniones del equipo educativo; 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.

Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de la Dirección General de la Familia y el Menor.





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

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

2. Medios personales.

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

En todo caso, será requisito imprescindible que la/s Entidad/es cuenten con:

- a) Un Director con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores. Cada Entidad contará con un Director, independientemente del número de recursos residenciales de los que disponga, debiendo cumplir, no obstante, con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- b) Equipo de intervención educativa y/o atención directa. Estará compuesto por los siguientes profesionales:
 - Educadores sociales. Coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar con los menores, participando en la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes iniciales y de seguimiento, planificación y evaluación educativa general e individual, etc.). Deberán poseer, preferentemente, la titulación de grado en educación social o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. En su defecto, podrán estar en posesión de formación universitaria (media, superior o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Coordinan al resto de profesionales de atención directa.
 - Auxiliares técnicos educativos. En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro y en el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, bajo la coordinación del educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor de los educadores. Deberán poseer titulación de ciclo formativo de grado superior, o certificado de profesionalidad de grado superior, en materias relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con





menores.

- Mediadores Interculturales. Servirán de intérpretes en los procesos de comunicación entre los menores extranjeros y los profesionales del centro, mediando en las situaciones de conflicto derivadas de las dificultades idiomáticas y/o diferencias culturales o de otra índole. Podrán orientar, desde la perspectiva intercultural, a los profesionales del centro a fin de llevar a cabo una adecuada intervención con los menores. Apoyarán, por tanto, a educadores y técnicos auxiliares en el desempeño de su labor, siendo coordinados por los primeros. Dispondrán de titulación en ciclos formativos de grado medio, o certificados de profesionalidad, en materias relacionadas con el área sociocultural, bachillerato y/o experiencia contrastada en la realización de tareas de similar naturaleza. Tendrán un dominio contrastado, al menos, del idioma árabe.
- c) Tomando como referencia un piso de 10 menores, la dotación diaria de personal de atención directa (educadores, auxiliares técnicos educativos y mediadores interculturales) será, como mínimo, de dos profesionales en cada uno de los turnos de trabajo, es decir, de mañana, tarde y noche (contemplando la necesaria alternancia de personal en este último turno), incluidos fines de semana y festivos (no obstante, la plantilla diseñada permitirá contar con refuerzos, en algunos de los turnos). Para ello, la plantilla, al menos, estará compuesta por 6 educadores (2 de ellos de noche y 1 del 50%); 4 auxiliares técnicos educativos con jornada completa (2 de ellos de noche), y 2 mediadores interculturales con jornada completa. Uno de los educadores ejercerá funciones de coordinación y apoyo a la Dirección.

Esta dotación de personal será proporcional al número de plazas de menores de cada inmueble, garantizando, en cualquier caso, la presencia educativa constante de dos educadores en los momentos de mayor actividad de la vida cotidiana del piso, siendo la ratio, al menos, de 0,20.

- d) Personal auxiliar de servicios generales, que realice las tareas de cocina, limpieza y lavandería. Tomando como referencia un piso de 10 menores, la dotación mínima de personal auxiliar de servicios generales sería de un auxiliar con jornada completa.
- e) Personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras que, en su caso, oferte el licitador.

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

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





Comunidad de Madrid

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

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

- 3) El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, dependerá laboralmente de 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 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 las Entidades adjudicatarias que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.
- 4) Las Entidades deberán contar con un sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida, y la firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito.
- 5) Se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros de Protección Centros de la Subdirección General de Protección del Menor de la DGFM, en el plazo máximo de diez días, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.
- 6) Todo el personal de las Entidades adjudicatarias al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Asimismo, se procederá por las Entidades a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.
- 7) El/los Director/es de la/s Entidades adjudicatarias deberán 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) Las Entidades adjudicatarias no podrán realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito de Coordinación de Centros de Protección de la DGFM.
- 10) Los adjudicatarios de los contratos favorecerán la formación específica de su personal. Para ello, elaborarán un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para 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 adjudicatarias deberá/n mantener informado con la frecuencia necesaria a Coordinación de Centros de Protección 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.

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

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

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

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

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los protocolos específicos contemplados en el presente Acuerdo Marco.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales del/de los piso/s, así como de los seguros suscritos al efecto.
- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, del Plan de formación elaborado por 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 Acuerdo Marco se ejecutará con estricta sujeción a estos Pliegos de Prescripciones Técnicas y a las Cláusulas Administrativas Particulares, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración. En todo caso se ejecutará de conformidad con lo establecido en la normativa laboral aplicable al efecto.

Los adjudicatarios serán responsables de la correcta ejecución de los contratos basados del presente Acuerdo Marco, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la efectuación de los contratos, de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.

VII.- 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 la fecha de la firma

DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA
Y EL MENOR

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

