



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTIÓN DE UN CENTRO PARA EL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES PROTEGIDOS ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCION GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD (35 PLAZAS)”

I.- OBJETO DEL CONTRATO

Consiste en la gestión de un Centro para el acogimiento residencial de 35 Menores, de 3 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), y con medida de protección de guarda o tutela, atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

II. - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

1. Perfil de los menores.

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

- a) Edad: de 3 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Masculino y femenino.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid.
- d) Los menores pueden presentar, en algún caso, dificultades y/o problemas relacionados con las vivencias que han motivado la adopción de la medida de protección: desajustes emocionales, problemas de índole relacional, discapacidad cuyo grado no impida su integración en el centro, etc.

2. Ocupación de plazas.

- a) La ocupación de las plazas, así como la pérdida de la condición de beneficiario de las mismas, será efectuada por la DGIFFN, comunicándose a través de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Coordinación de Centros), quien remitirá dicha comunicación a la Entidad adjudicataria.
- b) 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 a la DGIFFN (Coordinación de Centros y Área de Protección del Menor, o unidades administrativas competentes de la Subdirección General de Protección a la Infancia), como máximo, dentro de las 72 horas siguientes a haberse producido. Igualmente, en el mismo plazo, se tendrán que comunicar las ausencias producidas por cualquier motivo. Por otra parte, quincenalmente se habrá de comunicar, en documento escrito, a Coordinación de Centros, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- c) La Entidad adjudicataria no podrá negar la admisión de los menores que reúnan los requisitos establecidos. Verificado el ingreso, podrá proponer a Coordinación de Centros, mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estime que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del recurso residencial gestionado por las Entidad adjudicataria. El Área de Coordinación de Centros 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.



- d) Cuando la Entidad adjudicataria valore, 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, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la DGIFFN.
- e) Ningún menor podrá causar baja en el Centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros. A tal fin, la Entidad adjudicataria notificará la propuesta de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, próximo cese de medida...etc.).
- f) En el caso 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, este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.
- g) Las propuestas de salidas en los períodos de vacaciones de los menores (campamentos de verano y/o actividades de ocio de similar naturaleza) serán remitidas a Coordinación de Centros y al Área de Protección de la Subdirección General de Protección a la infancia de la DGIFFN con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.
- h) 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 a la infancia de la DGIFFN.
- i) Todas las comunicaciones referidas al Área de Coordinación de Centros (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 DGIFFN.

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

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

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

- 1) La guarda de los menores, consistente en “velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral” (art.154 del Código Civil). Se deberá, por tanto, asegurar la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad y su plena satisfacción moral y material, en un contexto que garantice sus derechos, favorezca la asunción de sus obligaciones y las condiciones adecuadas para su desarrollo y socialización.
- 2) El cuidado personal, control y vigilancia del mismo.
- 3) El alojamiento adecuado de los menores, que habrá de contemplar la limpieza diaria, en horario matutino, de las habitaciones, aseos y zonas comunes, así como siempre que las circunstancias lo requieran.
- 4) La manutención de los menores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Se servirán cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para los residentes, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba modificarse la frecuencia de la ingesta.
 - Los menús habrán de respetar los preceptos religiosos y culturales de los menores.



- Los menús deberán ser supervisados por un médico, 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.
 - Los menús de las comidas deberán rotarse con una periodicidad mensual. Además, contemplarán los cambios estacionales.
- 5) El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:
- La Entidad adjudicataria deberá suministrar, a su cargo, la dotación de ropa y materiales de aseo personal que precisen los menores.
 - El cambio de ropa interior de los menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas de vestir, se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
 - El lavado, planchado y repasado de ropa deberá realizarse, con la frecuencia necesaria, por parte del adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
 - Los menores vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se utilice.
 - El adjudicatario cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.
- 6) El suministro de la ropa de cama, mesa y aseo. 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.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los menores, así como aquellos otros tratamientos que incidan en la adecuada evolución y desarrollo personal y social de estos, correrán a cargo de la Entidad adjudicataria. En cualquier caso, habrá de asumir los siguientes gastos:
- a) Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales.
 - b) Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia.
 - c) 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 DGIFFN, previa autorización por parte de Coordinación de Centros.
- 10) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- 11) Los trámites necesarios en caso de fallecimiento y enterramiento.



- 12) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- 13) 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.
- 14) 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 Entidad tendrá 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.) y el Área de Protección del Menor de la DGIFFN.
- 15) El desarrollo de actuaciones encaminadas a fomentar la autonomía personal de los menores y, en su caso, a favorecer el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
- 16) 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.
- 17) La coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativa, rehabilitadora y terapéutica a realizar con el menor.
- 18) 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.
- 19) Se fomentará la relación entre los menores y sus familias, facilitando las visitas de éstas en el centro y/o las salidas de los menores a sus domicilios. Dichas salidas deberán contar con la correspondiente autorización del Área de Protección de la DGIFFN, ajustándose por lo demás a las condiciones establecidas en la autorización. En el caso de Menores Extranjeros no acompañados, se facilitará la comunicación con su familia en su país de origen.
- 20) Se establecerá un procedimiento que contemple el proceso de comunicación e información a las familias, de tal forma que éstas dispongan de información actualizada sobre la situación y evolución del menor, así como de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación a su atención.
- 21) De cada menor ingresado existirá en la Entidad adjudicataria un expediente en el que consten el Proyecto Individual y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.
- 22) A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, la Entidad adjudicataria habrán de haber remitido al Área de Protección del Menor, o unidad administrativa competente, informe inicial, en el que incluya valoración individual y social del caso, así como las actuaciones a desarrollar. Posteriormente, cada seis meses, la Entidad adjudicataria remitirá



informe de seguimiento al Área de Protección, o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.

- 23) El adjudicatario comunicará a la DGIFFN (Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros), 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.
- 24) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Entidad remitirá a Coordinación de Centros, su Proyecto de Centro, que contemplará, al menos los siguientes apartados: señas de identidad; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del centro; y evaluación. Así mismo, la Entidad remitirá, en el mismo plazo, el Reglamento de Régimen Interior, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los usuarios, las normas de funcionamiento del centro y el régimen disciplinario.
- 25) Al inicio del plazo de ejecución del contrato 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, del equipo técnico y residencial. Así mismo, antes de la finalización del mes de febrero, se habrá de presentar a Coordinación de Centros, 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.
- 26) La dinámica de funcionamiento del recurso, así como su organización y estructura, deberá ajustarse, desde el inicio de la ejecución del contrato, a *los Protocolos del Proceso de Intervención en la atención residencial en los Centros de Protección de la Comunidad de Madrid*. En ellos se recogen los criterios y procedimientos a seguir durante la estancia del menor en el recurso residencial, desde el momento de ingreso hasta la finalización de su estancia en el mismo. Estos son los siguientes:
 - Protocolo de ingreso y acogida.
 - Protocolo de valoración de necesidades y definición del Proyecto Individual.
 - Protocolo de la intervención educativa.
 - Protocolo de salida.
- 27) Además de los protocolos de intervención mencionados en el punto anterior, la Entidad adjudicataria deberá 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.

Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, la Entidad adjudicataria deberá cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología como Centro Residencial: Otras Residencias) contemplados en la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad), y demás normativa de servicios sociales vigentes.



IV.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO.

A. MEDIOS MATERIALES.

INMUEBLE.

La Comunidad de Madrid pondrá a disposición de la Entidad adjudicataria el centro residencial en el que se desarrollará el contrato. Éste se encuentra ubicado en el municipio de Aranjuez (Madrid).

El centro cumple 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, Familias, Igualdad y Natalidad).

La Residencia se divide en cuatro plantas:

- Sótano. En el sótano se hallan la lavandería, un almacén y una sala multiusos.
- Planta baja. En esta planta, de entrada al edificio, se encuentran el comedor, la cocina, la biblioteca, las salas de visita y los despachos (de Dirección, Subdirección y administración).
- Primera planta. En ella se ubican dos grupos de menores (uno en cada ala de la planta), con una capacidad de 17 plazas.
- Segunda planta. En esta planta se encuadran dos grupos de menores (uno en cada ala de la planta), con una capacidad de 18 plazas.

Los grupos de menores presentan una distribución similar. Constan de sala de estar y sala de estudio, habitaciones (a ambos lados del pasillo), baños y despacho de educadores.

La Residencia cuenta también con una zona exterior, en la que se encuentra una cancha de deporte (fútbol-sala, baloncesto) y una zona de juegos y/o recreo.

El inmueble puesto a disposición, por parte de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, para la prestación del servicio objeto de este contrato, será utilizado por la Entidad adjudicataria con un carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo, ni utilizarlo para otro fin distinto del contratado.

Al inicio del contrato se elaborará, conjuntamente por la Entidad adjudicataria y la DGIFFN, un inventario exhaustivo del contenido del inmueble, relacionando bienes muebles, material de intervención, archivos, equipos de comunicación y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

En relación con el equipamiento informático, la entidad adjudicataria aportará los ordenadores que precise para gestionar el servicio y se hará cargo de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. A la finalización del contrato, la entidad se llevará los terminales, al ser de su propiedad.

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias. Deberá suscribir estos contratos de mantenimiento con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras que, para el ejercicio de la actividad en cada momento, estén en vigor.

A tal efecto, el adjudicatario deberá articular un sistema de reparación inmediata de aquellas averías en el edificio e instalaciones del Centro que perturben gravemente la prestación del servicio.



En definitiva, será de cuenta de la Entidad la conservación y mantenimiento de las instalaciones y el equipamiento, así como las reposiciones, mejoras y reformas cuya conveniencia se detecte, a lo largo de la vigencia del contrato, por la propia Entidad, los Servicios de Inspección de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, o por Coordinación de Centros.

De otra parte, la Entidad se hará cargo de los seguros de vivienda y responsabilidad civil, así como de todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono, fax e Internet, servicios postales, así como gastos de seguridad y limpieza, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos.

La Entidad correrá también con los gastos personales que generen los menores (alimentación, higiene, ropa y calzado, etc.), así como los derivados de su participación en las actividades (material escolar, formativo, de ocio, etc.). La Entidad adjudicataria correrá con los gastos de compra y reposición de material de papelería, fotocopias, material didáctico para talleres y actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de intervención.

En el caso de que el inmueble cuente o se instale un sistema de vigilancia por cámaras o de seguridad, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de las instalaciones y, asimismo, de las instalaciones o medidas contraincendios de las que esté dotado. Los contratos para el mantenimiento de los equipos de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos que formen el sistema, incluyéndose alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como señalización de las mismas. De igual modo, con una periodicidad al menos anual, realizará una desinsectación, desratización y desinfectación del inmueble.

Las obras de envergadura y/o que afecten a elementos de la estructura del edificio serán de cuenta de la Administración, siendo el Área de Supervisión de Proyectos, Obras e Instalaciones (o unidad administrativa competente) de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad quien determine tal circunstancia. Por tanto, correrán a cargo de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro, o a su falta de mantenimiento, así como los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, y que a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarios.

Las instalaciones, maquinaria o equipos citados en el párrafo anterior, serán aquéllas que forman parte del propio edificio y condicionan su habitabilidad y que están sometidas a las normas y reglamentos (Código Técnico de la Edificación) que afectan a la propia construcción formando parte inherente de ella, tales como fontanería y saneamiento, calefacción y agua caliente sanitaria, electricidad (salvo lámparas y receptores conectados a la misma) e instalaciones de telecomunicación (salvo equipos conectados como ordenadores, teléfonos, modem, etc.)

En los casos descritos anteriormente, será preceptivo, para que la Consejería asuma los gastos referidos, que el adjudicatario acredite documentalmente que se ha realizado el mantenimiento preventivo reglamentario de las instalaciones, además del especificado a continuación.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo.

El mantenimiento (preventivo y correctivo) de las instalaciones del centro responde a los criterios técnicos que cada instalación necesite, junto con las tareas y periodicidades mínimas que para dicho mantenimiento determina la legislación vigente. Además, muchas de las instalaciones de los edificios están sometidas a control externo por medio de inspecciones de carácter reglamentario.



Es responsabilidad del titular de la Entidad adjudicataria conocer estos trabajos para llevarlos a cabo de manera correcta dentro de los plazos establecidos reglamentariamente. Asimismo, en los casos en que sea preceptivo, se ocupará de la inscripción en los registros previstos por la legislación de la Comunidad de Madrid.

Mantenimiento preventivo e inspecciones obligatorias: la Entidad adjudicataria será/n responsable/s de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento, que podrá realizarse en un libro u hojas de trabajo, en el que se reflejarán las operaciones de mantenimiento efectuadas, reflejando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos, cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo, mediciones, en su caso, y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE y las observaciones que se crean oportunas. Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Se remitirá anualmente a la Consejería un listado en el que consten las inspecciones legales obligatorias, así como copia del justificante cuando dichas inspecciones se hayan realizado.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable, que obligará a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa existente. Independientemente de lo establecido en el párrafo anterior, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatracos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatasco con camiones-bomba.

Mantenimiento correctivo: se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en el plazo más breve posible. Las reparaciones se atenderán en un plazo máximo de 24 horas; no obstante, la reparación total de una avería quedará condicionada a la magnitud de la misma. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la Entidad adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos.

En caso de deterioro del edificio, de su entorno o avería de cualquier índole, el adjudicatario será el responsable de tomar las medidas oportunas e instalación de medios o de equipos provisionales, para que la prestación del servicio cumpla las medidas mínimas de seguridad, utilización y confort por parte de los usuarios y personal del centro.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías, y que se guardará al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de la correspondiente resolución de la avería.

Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, del edificio o del propio equipamiento, achacables a circunstancias derivadas del uso y al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo del adjudicatario, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos, y cuya calidad sea equivalente a la del elemento sustituido, a juicio de la Consejería. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería, siendo a cargo de ésta los



gastos que ello origine.

Todas las actuaciones de mantenimiento se realizarán de acuerdo con la normativa vigente, tanto de ámbito nacional, como comunitario y local, incluso de acuerdo con la normativa europea de aplicación.

En todas las actuaciones de mantenimiento que realice el adjudicatario, actuará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de 30 de enero, de Desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, asumiendo las obligaciones del empresario titular del centro de trabajo y del empresario principal.

La Administración, comprobará con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha en que haya de producirse la devolución de las instalaciones, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el inmueble puesto a disposición por la Administración, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro inmueble cuyo titular sea la Administración. 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 Entidad adjudicataria ha 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 Entidad cuente/n para cada lote con:

- a) **Equipo directivo**, formado por el **Director y un Subdirector**. El Director habrá de tener formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social y/o educativa. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales.

A este profesional le corresponde la gestión y organización general del centro. Dirigirá, organizará y coordinará el proyecto de intervención desarrollado, así como a todos los profesionales que trabajan en el centro. Para el desempeño de sus funciones contará con el apoyo de un Subdirector, que, de igual forma, deberá contar con formación universitaria (superior, media o de grado) en el ámbito de la intervención social y/o educativa.

- b) **Equipo técnico, socioeducativo y de apoyo**. Estará compuesto por los siguientes profesionales:

1. **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. El centro contará con **12 educadores sociales a jornada completa (100%), 3 de ellos en jornada nocturna**.



- 2. 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/los educador/es. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor del/los educadores. Deberán poseer titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores. El centro dispondrá de **6 técnicos auxiliares con jornada completa (100%), 2 de ellos en jornada nocturna.**

Cada centro contará diariamente, como mínimo, en los turnos de mañana y noche (incluidos los fines de semana), con 3 profesionales, garantizando siempre la presencia de la figura del educador. Esto supone una ratio para estos turnos de 0,08. En el turno de tarde (incluidos fines de semana) se dispondrá, como mínimo, de 6 profesionales, garantizando siempre la presencia de, al menos, un educador. Esto supone una ratio de 0,17. No obstante lo anterior, los fines de semana se podrá adecuar el número de personal existente al número de menores presentes, pudiendo de esta forma reforzar los turnos entre semana con el personal no utilizado en este período.

En el cálculo de las ratios se incluye el personal que trabaje diariamente en el centro. En el denominador para el cálculo de la ratio se computan todos los usuarios atendidos.

Asimismo, éste se realiza computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda, según la proporción entre su jornada de trabajo y el cien por cien de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable (1.722 horas de jornada máxima y distribución semanal de 38,5 horas).

- c) **Equipo de Servicios generales.** Se incluyen en él todos los profesionales que propician, desde su actividad de soporte y apoyo, el buen funcionamiento del centro. Estarían encuadrados aquí:
- 1. Un oficial de mantenimiento a jornada completa (100%).** Dispondrá de título de ciclo formativo de grado superior, formación académica equivalente relacionada con su actividad, o experiencia contrastada en el desempeño de labores de mantenimiento.
 - 2. Un Administrativo Contable a jornada completa (100%).** Dispondrá de título de ciclo formativo de grado superior, formación académica equivalente relacionada con su actividad, o experiencia contrastada en el desempeño de labores de administración y/o contabilidad.
 - 3. Dos cocineros a jornada completa (100%).** Dispondrán de título de ciclo formativo de grado medio, certificado de profesionalidad en su área de actividad, o experiencia contrastada en el desempeño de tareas de cocina.
 - 4. Cinco auxiliares de servicios generales a jornada completa (100%)** para la realización de tareas de ayuda en la cocina y comedor, bajo las directrices del cocinero, pudiendo simultanear sus funciones con las de servicio de limpieza, lavado y plancha.
 - 5. Dos auxiliares de servicios generales a jornada completa (100%)** para la realización de tareas de control de entrada y supervisión de las instalaciones del centro.
- 2) Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, en su caso, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación que realizará el responsable del contrato del cumplimiento de aquellos requisitos

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a entregar a Coordinación de Centros, para su verificación, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: identificación personal, categoría laboral, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria, jornada laboral y antigüedad.



Así mismo, habrá 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.

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

Para acreditar esta experiencia laboral, la Entidad adjudicataria deberá presentar contratos laborales debidamente registrados o certificados expedidos por la Entidad pública o privada donde haya desarrollado la actividad, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato.

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.

3) El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, dependerá laboralmente de la empresa o entidad que resulte adjudicataria, que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo, y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá el pago de los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento del convenio colectivo aplicable (IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores) y el cumplimiento de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, como la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la Entidad adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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

5) La empresa o entidad contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al responsable del contrato.

A tal efecto, se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros, en el plazo máximo de diez días hábiles, 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 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 lo establecido en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la empresa o entidad contratista a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

7) La empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFFN.



8) La empresa o entidad contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en este pliego como objeto del contrato.

9) Los trabajadores que presten el servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.

10) La Entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros.

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

Las materias sobre las que pueden versar las acciones formativas son las siguientes:

- ✓ El sistema de protección a la infancia en la Comunidad de Madrid.
- ✓ Legislación en materia de protección de menores.
- ✓ Los menores migrantes no acompañados y el sistema de protección.
- ✓ Análisis y prevención del bullying en los centros de menores.
- ✓ Trastornos asociados al consumo de drogas y sustancias estupefacientes.
- ✓ La función terapéutica en la intervención socioeducativa. el contexto terapéutico: la compensación, vinculación, confianza, resiliencia y apego.
- ✓ La calidad del acogimiento residencial de menores protegidos.
- ✓ Pautas de intervención en el tratamiento educativo-terapéutico de menores infractores en medio abierto.
- ✓ Herramientas educativas y emocionales: implementación de la inteligencia emocional aplicada en la intervención educativa con menores.
- ✓ Recursos específicos de protección: diagnósticos, informes, intervención.
- ✓ Las necesidades de la infancia protegida derivadas de la exposición mantenida a malos tratos. el buen trato. el educador como tutor de resiliencia.
- ✓ Las figuras implicadas en el acogimiento residencial y la protección infantil. El rol del educador.
- ✓ La atención de los niños con trastorno por déficit de atención con hiperactividad en el contexto residencial de menores protegidos.
- ✓ Mejora de la comunicación para equipos educativos de residencias infantiles.
- ✓ La inteligencia emocional como herramienta para evitar el síndrome de burnout en el personal de los centros de menores.
- ✓ Nuevas realidades en la intervención con menores protegidos en acogimiento residencial desde la figura del guardador.
- ✓ La perspectiva de género en la intervención social con menores. Prevención y detección de la violencia de género y violencia sexual en el ámbito de los centros de menores.
- ✓ Las nuevas tecnologías como herramienta de intervención psicoeducativa. riesgos y consecuencias del uso inadecuado de las TIC's.
- ✓ Estrategias y criterios para la evaluación en el marco de la justicia juvenil.
- ✓ La reinserción social a través de actuaciones transversales de desarrollo personal: educación medioambiental, educación para la salud y el deporte

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



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

Una vez finalizada la huelga, la Entidad Adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe, en el plazo máximo de 72 horas, 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 Entidad adjudicataria, 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 a la Infancia de la DGIFFN, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo.

La empresa o entidad contratista deberá designar, al menos, un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa o entidad contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa o entidad contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el propio responsable, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el responsable del contrato, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar al órgano de contratación, a través de su representante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En el seguimiento del contrato, se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El 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) Los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Los órganos técnicos y de participación del recurso, así como de la coordinación interna y externa.
- d) Los expedientes de los menores, así como los informes que contienen.
- e) Las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los Centro/s, así como los seguros suscritos al efecto.



- f) La población de menores (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El personal adscrito al contrato, el cumplimiento del Plan de formación elaborado por la Entidad, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- h) El sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y 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 efectución del mismo, de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.

En Madrid, a la fecha de la firma.

**EL DIRECTOR GENERAL DE INFANCIA,
FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

