



Dirección General de Infancia,
Familia y Fomento de la Natalidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y
POLÍTICA SOCIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES CON NECESIDAD DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA INTENSIVA (7 PLAZAS)”

I.-OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tendrá por objeto proporcionar acogimiento residencial a menores con **medida de protección** adoptada por la Comisión de Tutela de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, a los que, por sus especiales características, **debido a la gravedad de la patología y de los síntomas que presentan**, no se les presta este servicio en otros recursos de Salud Mental de la Red Pública, y asimismo exceden la intervención que se puede efectuar en los recursos de acogimiento residencial especializado existentes en la Red de Protección de la Comunidad de Madrid. Son menores que, por su perfil o la gravedad de su patología, **requieren atención terapéutica intensiva** y ayuda constante por parte de profesionales para desarrollar las actividades de la vida diaria, así como contar con una infraestructura apropiada y personal altamente cualificado.

La finalidad del contrato es alcanzar el máximo nivel posible de normalización, recuperación en su comportamiento, e integración psicosocial de cada uno de los menores destinatarios.

Los servicios a prestar son el control médico, control psiquiátrico, control psicológico, control de enfermería, control nutricional, terapias de grupo, terapias individuales, actividades terapéuticas, actividades educativas y rehabilitadoras, formación, alojamiento, manutención.

II. - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

a) Perfil de los menores.

Los menores atendidos por el servicio estarán derivados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante DGIFFN) y 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: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.
- d) Excepcionalmente se derivarán menores de edades inferiores a 12 años y superiores a 10 años, y siempre que sus características se ajusten a las definidas en el presente contrato.
- e) Menores que precisen programas terapéuticos específicos de alta intensidad, que exceden un abordaje asistencial ambulatorio, que no están siendo atendidos en otros recursos públicos de carácter sanitario y/o terapéutico de media estancia, y que por la gravedad de la patología que presentan, no pueden continuar recibiendo atención en el medio comunitario.
- f) Trastornos del tipo esquizofrénico u otros trastornos psicóticos graves y trastornos de salud mental y/o trastornos del neurodesarrollo, que por la gravedad sus síntomas, exceden la intervención que se efectúa en los centros de acogimiento residencial especializado.

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

b) Ocupación de las plazas.

Corresponde a la DGIFFN, a través de Acuerdo del Pleno de la Comisión de Tutela del Menor la asignación de cada menor que precise ocupar una de las siete plazas, decisión que se comunicará de modo fehaciente a la entidad adjudicataria.

- 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.



- b) El importe a abonar al día por la plaza a permanente disposición de la Comunidad de Madrid será del 75% del precio de la plaza ocupada/día. Es necesario contar **con plazas a permanente disposición** como consecuencia de:
- La necesidad de disponer de recursos especializados con plazas dedicadas exclusivamente para atender a menores con medida de protección, que precisan ayuda específica intensiva que no se les proporciona en otros recursos especializados de carácter público.
 - Una vez asumida la medida de protección, ésta tiene un carácter inmediato, y por tanto, se impone la obligación de disponer de plazas 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.
 - 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.
- c) El adjudicatario una vez notificado por la DGIFFN el nombre y el resto de los datos necesarios del menor al que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado con el personal técnico de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN (en adelante, Coordinación de Centros).
- d) La Entidad adjudicataria no podrá negar la admisión, con cargo a las plazas contratadas de los menores que reúnan los requisitos establecidos.
- e) 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 Coordinación de Centros, dentro de las 24 horas siguientes a haberse producido.
- f) Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGIFFN para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.
- g) Ningún menor podrá causar baja en el centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros. A tal fin, la Entidad Adjudicataria remitirá informe con solicitud de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.
- h) Cuando los profesionales de la entidad adjudicataria valoren que un menor ha alcanzado los objetivos diseñados en el Plan terapéutico Individualizado elaborado para cada menor, y está en condiciones de incorporarse a su familia o a un recuso de la red de protección, elaborará un informe motivando dicha propuesta y lo remitirá 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 Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN (en adelante, Área de Protección del Menor).
- i) La propuesta motivada a Coordinación de Centros deberá estar acompañada de un informe psicológico, educativo y social.
- j) Todas las propuestas en relación con los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros y al Área de Protección de Menor.
- k) Ausencias Voluntarias. En caso de producirse la ausencia voluntaria de un menor ingresado, el centro se obliga a comunicar el hecho urgentemente a Coordinación de Centros, en un plazo máximo de 24 horas. Así mismo, el centro se obliga a disponer de las medidas oportunas para la protección del menor, incluyendo las que establece la legislación vigente. En caso de producirse una ausencia voluntaria, el centro se comprometerá a realizar las gestiones pertinentes encaminadas a que el



menor se reincorpore al recurso. El centro dispondrá de un protocolo de actuación ante la ausencia de un menor.

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

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

La Entidad Adjudicataria del contrato tendrá que acoger, atender, prestar atención terapéutica rehabilitadora, educar y poner los medios a su alcance para la normalización e integración biopsicosocial, de los menores objeto del contrato.

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, socialización e integración y adaptación psicosocial.
2. **Cuidado personal**
 - A) Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino y además siempre que las circunstancias lo requieran.
 - B) **Manutención de los menores**
 - Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) a cada menor sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.
 - Los menús deberán ser supervisados por un médico y estarán aprobados por él, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
 - Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico.
 - Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
 - Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) en la orden 612/990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.
 - Además, se rotarán los menús de todas las comidas mensualmente y contemplarán la adecuación a los cambios estacionales.
 - Las comidas se servirán en un espacio habilitado al efecto, salvo que, por causa de enfermedad de los menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.
 - C) **Vestido, calzado y materiales 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 se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Los menores vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se esté.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas para ser usado.

D) El servicio incluye, la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro.

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

3 - Gastos.

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) Sillas de ruedas y calzados especiales.
- b) Los gastos de prótesis, órtesis.
- 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.).
- d) 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.
- e) Los gastos de gafas, lentillas, odontología y ortodoncia.

Correrán a cargo de la DGIFFN otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, así como otros, siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma, previa autorización por parte de Coordinación de Centros.

4.- Materiales.

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 y realización de actividades específicas y talleres.

Correrán por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos correspondientes a equipamiento, utillaje, material, etc., necesarios.

5- Control y protección

- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a los que deberá ajustarse la utilización de las dependencias del centro.
- En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los menores, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.



- El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del recurso, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo.
- Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.
- Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

6- Otros servicios.

Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa; esta asignación semanal en ningún caso será inferior a la estimada desde el Área de Coordinación de Centros.
- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades y características y necesidades de los menores durante todo el año.
- Dotar de material lúdico y didáctico, y realizar la sustitución del material cuando su deterioro lo requiera. Los materiales siempre serán adecuados a las edades y características de los menores.
- La escolarización y/o educación que corresponda a la edad y características personales (incluido el material didáctico correspondiente).
- Se desarrollarán cotidianamente talleres, teniendo en cuenta las necesidades y características de cada uno de los menores, tendrán un carácter terapéutico y estarán orientados a la adquisición de habilidades, ocupación del tiempo libre y a la inserción social (siempre que proceda). Dichos programas deben de desarrollarse de manera habitual para estos menores.
- En aquellos menores que estén próximos al cumplimiento de la mayoría de edad, se buscarán para ellos alternativas de empleo protegido y también, siempre que sea necesario, se buscarán y gestionarán recursos residenciales para adultos ante su mayoría de edad.
- Además, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludable.
- Se prestará el tratamiento psicológico individual y de grupo que sea necesario.
- Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando los menores precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- Los cuidados del menor en los periodos en que tenga que estar hospitalizado.
- El acompañamiento del menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiario el menor durante el tiempo de estancia en el Centro.
- Realizar los traslados de los acogidos a actividades de ocio exteriores (siempre que sea posible), traslados a centro de salud, etc., corriendo con los gastos de dichos desplazamientos la entidad adjudicataria.
- Realizar las tramitaciones pertinentes para la obtención de la resolución del grado de discapacidad (siempre que proceda), igualmente en relación a la valoración de dependencia.
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.



- Una vez finalizada la fase de intervención en el centro, el equipo técnico tiene que elaborar informes psicosociales y un informe clínico final. En ellos deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar, también se elaborarán informes siempre que se soliciten por la Entidad Pública o por los juzgados.
- Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.

IV.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR

A) Características del Servicio

El objetivo prioritario consiste en asegurar una atención integral especializada y de calidad centrándonos en abordar los ámbitos psicoeducativo, social, medico-sanitario y asistencial de forma individualizada.

El servicio a prestar tendrá las siguientes características:

- Atención integral desde una perspectiva bio-psico-social.**
- Territorialización.** Deberán ubicarse las siete plazas en un centro terapéutico situado en la Comunidad de Madrid, disponiendo las plazas asignadas a este contrato de los servicios comunes del mismo.
- Individualización.** Elaboración de un plan individualizado de atención, en función de la psicopatología, sintomatología y/o presencia de diversidad funcional en cada menor.
- Carácter interdisciplinar,** con implicación coordinada entre los profesionales de las áreas de Salud, Educativa y de Servicios Sociales.
- La atención se encaminará a la obtención de una mejoría psicopatológica y conductual en el menor, que permita la continuidad del tratamiento en régimen ambulatorio. El objetivo último del tratamiento es, por tanto, la desaparición o, en su caso, disminución de las alteraciones psicopatológicas y conductuales, así como la incorporación al medio comunitario.

B) Particularidades técnicas de la definición del servicio

La entidad adjudicataria llevará a cabo la atención con cada menor en un proceso individualizado e integral, que se organizará de un modo flexible, continuado y adaptado a las características, problemática y necesidades específicas de cada destinatario.

En cualquier caso, deberá prestar los **servicios** siguientes:

- Valoración psicopatológica y psicosocial.
- Plan de tratamiento Individualizado intensivo para cada menor según psicopatología y grado de discapacidad. Se les aportará un conjunto de tratamientos y actividades encaminados al bienestar psíquico y social de cada uno de los menores, teniendo en cuenta su desarrollo integral para conseguir que mejoren su calidad de vida y se integren socialmente.
- Tratamientos terapéuticos:
 - Terapia individual y grupal.
 - Terapia familiar.

Se contempla una Intervención terapéutica y de apoyo integral, con terapia activa e intensiva dirigida a conseguir la rehabilitación psicosocial. Todas estas actividades deberán estar incluidas en el Plan de Tratamiento Individualizado de cada menor, que deberá constar en su expediente y que deberá ser evaluado con la periodicidad mínima mensual, y también el momento en el que se proponga su baja en el recurso.



- Control de tratamiento psicofarmacológico. Detección y seguimiento de tolerancia y efectos secundarios. Analíticas y controles necesarios.
- Implementación de Programas de rehabilitación psicosocial Los programas de rehabilitación psicosocial son esenciales para la adquisición o recuperación de habilidades necesarias para la vida normalizada.
 - Entrenamiento, supervisión y apoyo a la higiene personal y autocuidados.
 - Entrenamiento, supervisión y apoyo para la realización de actividades de la vida diaria.
 - Psicoeducación.
 - Entrenamiento en habilidades sociales y mejora de la red social.
 - Valoración y entrenamiento cognitivo.
 - Ocio y tiempo libre. Integración comunitaria.
 - Talleres de estimulación, para ayudarles a realizar las adaptaciones cognitivas, emocionales y conductuales más idóneas a su situación.
 - Talleres ocupacionales (cuando proceda).
 - Psicomotricidad.
- Detección de síntomas y signos de posibles recaídas.
- Atención en Crisis.
- Orientación y asesoramiento a familiares, y en ocasiones, a profesionales. En muchos casos, la convivencia con estos menores supone grandes dificultades y conflictos, que pueden llevar a las familias a sentirse desbordadas y con escasos recursos para hacer frente a dichos problemas. Asimismo, en algunas ocasiones esta situación puede dar lugar a una importante tensión y sobrecarga para las familias. Es necesario proporcionarles apoyo, información, educación y asesoramiento para que se doten de estrategias y recursos para ser agentes activos, así como para mejorar la calidad de vida de la propia familia.
- Seguimiento del menor y su situación durante tres meses tras su salida del recurso. Se efectuará una intervención ambulatoria.

V.- METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN / MODELO DE GESTIÓN DE CENTRO / GESTIÓN TÉCNICA DE CENTRO

Modelo de gestión del centro

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

1. Organización funcional del centro.

- El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que estarán en intervención directa con el menor, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades a desarrollar.
- Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFFN para su aprobación antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.



- A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFFN y el adjudicatario, se establecerán los siguientes instrumentos:
 - Existirá un responsable del centro designado por la DGIFFN encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.
 - De forma periódica se mantendrán reuniones entre un responsable de la entidad y un responsable de la DGIFFN a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.
 - El responsable de la DGIFFN será miembro permanente con voz y voto en las reuniones de trabajo, en el desarrollo e implementación de programas que afecten a los menores y a la vida del centro, y en la Memoria de evaluación.

2. Organización de los servicios

- La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia a los menores objeto de este contrato, prestando especial atención a los momentos críticos o punteros de trabajo en la gestión del centro.
- El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto, con personal cualificado, para asegurar el control de los menores residentes, igualmente se cubrirán con personal suficiente los días festivos, fines de semana y los periodos vacacionales.
- Los espacios donde se ubiquen los menores cuando protagonicen episodios disruptivos estarán acondicionados para tal fin, con supervisión y vigilancia permanente, por tanto, contarán con el personal necesario para garantizarla.
- Transcurrido un mes desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal por turnos a la Entidad Pública para su aprobación.

3. Niveles de programación.

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

- Programación General de funcionamiento del recurso.
- Programación por Áreas. Cada área debe contar con una programación específica donde se especifiquen los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los menores (Área de identidad personal, Área clínica, Área Familiar, Área académico-laboral, Área socio-comunitaria, Área de ocio y tiempo libre).
- Programas individuales de tratamiento específico para cada menor (los cuales estarán imbricados y tendrán conexión con los niveles antes mencionados).

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

4. Proceso de gestión asistencial

1. En el ingreso de los menores, y durante su primer mes de estancia en el recurso, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar del menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto de Tratamiento Individual (P.T.I.).

En este estudio y evaluación interdisciplinar se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajen con el menor residente, las actividades tendrán un carácter educativo, psicoterapéutico y normalizador.



2. Bimensualmente, la entidad adjudicataria remitirá un informe al Área de Protección de Menor y a Coordinación de Centros sobre la evolución de cada menor atendido. Dicho informe contendrá, al menos, las modificaciones o situaciones en que se encuentran las actuaciones programadas en su proyecto de Tratamiento individual, así como su seguimiento clínico. En cuanto a la intervención y seguimiento de los casos de los menores atendidos y sus familias la entidad se ajustará a los criterios y procedimientos establecidos por el Área de Protección del Menor.

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

4. Las actuaciones de la entidad se ajustarán a las directrices y procedimientos marcados desde Coordinación de Centros, de la que depende la unificación de criterios en la Red de Centros que incluye a todas las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

5. Asimismo, la entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, las líneas genéricas del Plan de intervención, posteriormente en el primer trimestre del comienzo de cada año natural, se presentará junto con la Memoria de Evaluación del año vencido el Plan Anual del año en curso. Con una periodicidad mínima mensual remitirán tablas con los diagnósticos y tratamientos farmacológicos de los menores residentes. La entidad adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta documentación se elaborará conforme a las orientaciones e indicadores de calidad que se establezcan desde Coordinación de Centros.

6. La entidad adjudicataria colaborará con esta Entidad Pública en todos aquellos aspectos en los que ésta solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular, colaborará en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Tutela del Menor y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.

7. Se coordinarán con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.

8. En general, se encargarán de aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe de recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.

5. Protocolos y registros

El adjudicatario deberá utilizar los protocolos del proceso de Intervención en la atención residencial en los centros de la Comunidad de Madrid, así como otros protocolos y registros que corresponden a una atención más específica, dichos protocolos se revisarán y actualizarán periódicamente, en ellos se fijarán las actuaciones a seguir ante situaciones concretas, serán visados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

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

Como mínimo, se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros adaptados a la prestación de una atención especializada.

A. Protocolos:

- De acogida y despedida.
- De atención a las familias y visitas.
- De escolarización.
- De inserción laboral.



- De información e intervención con las familias.
- De ausencias voluntarias.
- De crisis.
- De regreso tras una ausencia voluntaria.
- De prevención de situaciones de abuso o conductas de acoso entre iguales.
- De actuación ante incidencias graves y/o muy graves.
- De actuación ante consumo, introducción y posesión de sustancias tóxicas.
- De actuación ante la necesidad de contención física.
- De actuación ante situaciones de crisis y/o conflicto y conductas agresivas.
- De actuación ante conductas sexualizadas y posibles agresiones sexuales.
- De intervención con menores con riesgo de suicidio y autolesiones.
- Protocolo de aislamiento.

B.Registros:

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

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

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que, por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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 los resultados obtenidos.

Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros, tales como incidencias, documentos técnicos, etc. habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas.



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) contemplados en la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente Consejería de Familia, Juventud y Política Social) y demás normativas vigentes.

6. Relación con los familiares

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

El adjudicatario elaborará y publicará un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de cada menor y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención.

En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada. Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los menores, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y de la forma de comunicación. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

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

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

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

A. MEDIOS MATERIALES / INMUEBLE.

1) Será obligación de la Entidad Adjudicataria aportar un centro ubicado en el territorio de la Comunidad de Madrid, con una capacidad de atención como mínimo para siete plazas, que cumpla con los consiguientes requisitos de autorización de funcionamiento e idoneidad por parte de la Entidad Pública correspondiente y en el que se pueda llevar a cabo la ejecución del contrato manteniendo, durante todo el desarrollo del mismo, las condiciones y requisitos, cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de personal técnico de la DGIFFN.

2) Disponer de la capacidad de alojamiento, y de las instalaciones precisas para poner a disposición del DGIFFN, como mínimo, las plazas ofertadas y dotado para atender adecuadamente a los menores. El centro puede disponer de otras plazas, destinadas a la misma finalidad, y ocupadas por otros usuarios además de los menores que sean derivados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

3) El Centro dispondrá de zonas diferenciadas de Administración, Residencial, Atención Especializada para tratamiento psiquiátrico y psicológico y para desarrollar Talleres Ocupacionales, formativos de Ocio y Tiempo Libre, así como zonas de Servicios Generales. También contará con zonas que propicien el desarrollo de rutinas diarias; espacios comunes que garanticen la convivencia, y zonas externas para el desarrollo de



actividades de ocio y tiempo libre de los menores. Dadas las características de los menores que son el objeto de este contrato, las habitaciones serán preferentemente individuales, admitiéndose dentro del proceso de intervención y según las características de los destinatarios, el disponer de habitaciones destinadas a un máximo de dos menores.

4) La entidad adjudicataria deberá garantizar, en todo momento, que tanto el inmueble como el equipamiento que forme parte del recurso estén en perfectas condiciones higiénico-sanitarias. El adjudicatario repondrá con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano de los menores.

5) De otra parte, la Entidad se hará cargo del seguro de responsabilidad civil, así como de los suministros de agua, electricidad, teléfono, gas y cualquier otro consumo periódico a que dé lugar la ejecución del contrato.

B. MEDIOS PERSONALES.

1) La Entidad adjudicataria ha de contar para llevar a cabo la ejecución del contrato con personal, terapéutico, educativo y auxiliar necesario, y con la adecuada preparación técnica, para la prestación del servicio objeto de este pliego. El equipo será multiprofesional, a fin de dar respuesta **especializada –integral - intensiva** a las características y necesidades de estos menores.

Estas plazas pueden ser contratadas dentro de un centro que realice una actividad análoga a la que es objeto de este contrato, por ello se hace un prorrateo de los porcentajes de jornada, necesarios en varios profesionales, para atender las siete plazas que se ofertan. La gravedad y la especificidad de los menores a los que se destina este contrato, requiere que se disponga de las distintas categorías profesionales que se explicitan en este pliego, y por este mismo motivo se considera necesaria **una ratio mínima de un profesional de atención directa por cada tres menores residentes.**

En todo caso, para la ejecución de este contrato, se considera necesario

- Un **Director**, responsable del Proyecto que contará de acuerdo a la normativa vigente con la habilitación exigida para desempeñar funciones de director de centros de Servicios Sociales y formación adecuada para el ejercicio de las funciones de Director. Deberá acreditar: titulación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social y/o educativa. Al Director 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. El director deberá contar con una experiencia mínima de dos años en el trabajo con menores.
- **Médico psiquiatra**, porcentaje de jornada del 30%. Atenderá las alteraciones de salud mental y trastornos del neurodesarrollo (tanto a nivel farmacológico como psicoterapéutico), y en situaciones de crisis, articulará la derivación a la Red Pública, establecerá las coordinaciones pertinentes y deberá de poseer: titulación en medicina, especialidad psiquiatría.
- **Un psicólogo**. Con un porcentaje de jornada del 70%. Sus funciones serán:
 - Orientar a los profesionales que desarrollan su trabajo en contacto directo con los menores sobre las características particulares de cada uno de ellos para conseguir los objetivos establecidos en sus programas individuales. Elaboración y ejecución de programas de intervención, tanto individual como grupal con los menores.
 - Intervención individual, grupal y familiar (siempre que proceda).
 - Elaboración de informes psicológicos que faciliten información sobre las actuaciones a desarrollar en la aplicación del programa de tratamiento individualizado del menor.
 - Coordinar junto con el psiquiatra el proceso de evaluación e intervención con los menores.
 - Aportar una perspectiva psicológica a los integrantes del equipo.



- Todas aquellas que así se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

Dicho profesional realizará también intervenciones con las familias de los menores, siempre que se estime conveniente.

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

- **Un DUE**, con porcentaje de jornada del 20%, que acredite diplomatura o titulación en grado en enfermería y experiencia mínima de un año en trabajo con menores, que acreditará mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestó los servicios.
- **Dos educadores sociales**, con porcentaje de jornada del 100%. 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 titulación de grado en educación social o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. Coordinan al resto de profesionales de atención directa.
- **Auxiliares técnicos educativos**.¹¹ técnicos auxiliares con jornada completa (100%). En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo 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 del educador. Deberán poseer titulación de ciclo formativo de grado superior, o formación académica equivalente, en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa, o título de bachillerato.

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

- **Un empleado de servicios domésticos** con un 80 % de jornada, para realizar tareas relacionadas con el servicio de limpieza, costura, lavado, plancha y comedor, así como el apoyo doméstico.

Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales: Nivel 1.

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

Para acreditar esta experiencia laboral, la Entidad Adjudicataria deberá presentar los contratos laborales debidamente registrados, acompañados de certificado/s expedido/s por Entidad pública o privada donde haya desarrollado la actividad, en el plazo de un mes desde el inicio del contrato.

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

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Empresa Adjudicataria estará obligada a entregar a Coordinación de Centros, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: datos personales, categoría profesional, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria, jornada laboral y antigüedad, a los efectos de comprobar los requisitos establecidos en el apartado B de la cláusula VI. Así mismo, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente.

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



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 el requisito previsto 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/s empresa/s a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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 la Entidad adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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.

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.

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, dos acciones formativas anuales para todo el personal del centro, de, al menos, 20 horas cada una de ellas. Este Plan de formación deberá ser presentado al mes desde el inicio del contrato y al inicio de cada año natural, junto al Plan Anual, a Coordinación de Centros.

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.

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.

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, el Área de Coordinación de Centros, o unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato que:

- a) Actuará como interlocutor de la empresa contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el propio responsable, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuirá 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) Supervisará 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) Organizará 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) Informará 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 seguimiento de programaciones, talleres, Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los **Protocolos del proceso de intervención** contemplados en el presente contrato.
- b) El seguimiento de los planes de tratamiento individualizado desarrollados con los menores.
- c) Seguimiento de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del Centro, 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 cumplimiento del Plan de formación elaborado por la Entidad, 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.

En Madrid, a la fecha de la firma

**LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA,
FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaita

