



Dirección General de Infancia,
Familia y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS, DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS CON DIFICULTADES DE ADAPTACIÓN SOCIOCULTURAL (26 PLAZAS)”.

I.- OBJETO DEL CONTRATO

Consiste en el acogimiento residencial de 26 niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados (en adelante, NNAMNA) con dificultades de adaptación sociocultural, de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), con medida de protección de tutela o guarda provisional y atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, DGIFFN), que presentan dificultades de adaptación, culturales y sociales a su nuevo entorno, así como con problemas de conducta y/o relacionados con el consumo de tóxicos. Todo ello, dentro del entorno seguro, inclusivo y de buen trato al que hace referencia la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).

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 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- b) Sexo: masculino y femenino.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid.
- d) Menores extranjeros no acompañados con necesidad de atención especializada, como consecuencia de sus dificultades de adaptación a contextos sociales normalizados, así como con problemas de conducta y/o relacionados con el consumo de tóxicos.

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

- **A nivel psíquico:** impulsividad, dificultades de autocontrol, escasa tolerancia a la frustración, endurecimiento emocional.
- **A nivel social:** ausencia de figuras adultas de referencia en nuestro país; proyecto migratorio sin definir; consumos asociados de sustancias tóxicas; marginalidad en su país de procedencia.
- **A nivel formativo:** escolaridad insuficiente en su país de origen; conocimientos y/o aprendizajes no adaptados a los planes formativos de nuestro país; escaso o nulo conocimiento del castellano.

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.

2. Designación de usuarios

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

Ningún menor podrá causar baja en el centro sin la autorización expresa de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. A tal fin, la Entidad adjudicataria comunicará la propuesta de baja a la Subdirección General de Protección a la Infancia, para su estudio y resolución, fijando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.

3. Ocupación de plazas.

- a) Todos los menores que ingresen en el centro habrán de disponer de la correspondiente autorización judicial, tal como se contempla en la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Dicha solicitud será solicitada por la DGIFFN, previo acuerdo del Pleno de la Comisión de Tutela del Menor, estando motivada y fundamentada en informes psicosociales emitidos previamente por personal especializado en protección de menores. No obstante, si razones de urgencia, convenientemente motivadas, hiciesen necesaria la inmediata adopción del ingreso, la DGIFFN podrá acordarlo previamente a la autorización judicial, debiendo comunicarlo al Juzgado competente en el plazo de 24 horas (art. 26 de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).
- b) Los menores serán derivados desde los Centros de Primera Acogida de la Comunidad de Madrid y/o de cualquier otro centro de la Red de Protección o desde Centros de Ejecución de Medidas Judiciales cuando finalice la medida, siempre que se ajusten al perfil descrito con anterioridad. En el caso de los Centros de Primera Acogida, se seguirá el procedimiento habitual establecido para la asignación de plazas (presentación de informes para valoración y decisión en la Mesa de asignación de plazas de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN). En el resto de centros de la Red, se realizará una propuesta motivada, acompañada con los informes (psicológico, educativo, etc.) que la justifiquen. Estos se analizarán y valorarán en la Mesa de asignación de plazas, quién decidirá sobre la idoneidad de la propuesta realizada y, por tanto, sobre el inicio del procedimiento establecido en el punto a) de este apartado.
- c) 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 la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, SGPI), quien remitirá dicha comunicación a la Entidad adjudicataria.
- d) 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 (unidades administrativas competentes de la SGPI), 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 la SGPI, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.
- e) La Entidad adjudicataria no podrá negar la admisión de los menores que reúnan los requisitos establecidos.
- f) En el caso de que un menor no ingresara en el recurso, una vez transcurridos 20 días desde la notificación de la asignación de la plaza al Director, se habrá de comunicar a la SGPI este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.
- g) Cuando la Entidad adjudicataria valore que el menor ha alcanzado los objetivos marcados en su Proyecto individual y, por tanto, ha logrado un nivel adecuado de adaptación a contextos sociales normalizados o una deshabituación en el consumo de tóxicos mantenida en el tiempo, deberá solicitar motivadamente el traslado a otro recurso residencial (piso de adolescentes, residencia, etc.) a la SGPI, a través del órgano colegiado competente, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la SGPI a la Infancia de la DGIFFN.

- h) Se podrá solicitar también el traslado de un menor cuando éste presente problemas severos de salud mental. Para ello, la Entidad adjudicataria habrá de realizar una propuesta motivada a la SGPI, acreditando la enfermedad mental mediante informe clínico de un profesional de Salud Mental. A su vez, la propuesta deberá estar acompañada de informe psicológico, educativo y social. Una vez analizada y valorada dicha propuesta, el órgano colegiado competente resolverá al respecto.
- i) 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 la SGPI con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.
- j) Todas las propuestas en relación a los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a las áreas competentes de la SGPI.

4. Régimen interior

Conforme al artículo 53.c) de la LOPIVI, el Centro dispondrá de un Reglamento de Régimen Interior, en el que, al menos constarán las normas de convivencia, el régimen disciplinario y los mecanismos de queja y comunicación existentes. Este documento, deberá entregarse por escrito y en el idioma y formato que le resulte comprensible al menor.

Por otro lado, y conforme al artículo 26.4 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LOPJM), por el que se regula el ingreso en centros específicos de menores con problemas de conducta, los menores recibirán a su ingreso en el centro, información escrita sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias del menor

Por tanto, el Centro elaborará un documento de ingreso-acogida y/o de régimen interior, en donde se contemplen todas las prescripciones anteriormente citadas, el cual estará adaptado a las edades y circunstancias específicas de los menores residentes.

Dicho documento será aprobado por el Área de Coordinación de Centros de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. Cualquier modificación que el contratista pretenda realizar en el Reglamento de Régimen Interior deberá ser sometida al mismo procedimiento establecido para su aprobación, y no podrá entrar en vigor hasta su visado.

El adjudicatario se encuentra obligado al cumplimiento de todas las disposiciones, que en este sentido establezca la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, así como a ejecutar todas sus indicaciones. También está obligado a realizar cuantos informes se encuentren señalados por ley.

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

La Entidad adjudicataria del contrato tendrá que acoger, atender, educar e integrar a los menores de edad por decisión de la Comisión de Tutela del Menor o decisión judicial, de modo temporal, y poner a su alcance los medios para su integración social y cultural en este país, teniendo en cuenta su condición de Menores Migrantes No Acompañados, o bien aquellos que faciliten su deshabitación en el consumo de tóxicos.

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) 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) La ropa de cama, mesa y aseo será garantizada por la Entidad adjudicataria. El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad, las toallas, servilletas, manteles y demás artículos de lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- 7) 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.

- 8) 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 la SGPI
- 9) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- 10) Los trámites necesarios en caso de fallecimiento y enterramiento.
- 11) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- 12) 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.
- 13) 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 adjudicataria tendrá la 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.
- 14) 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.
- 15) El desarrollo de actuaciones que favorezcan el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
- 16) La coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.
- 17) 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.
- 18) Se facilitará la comunicación de los menores con su familia en el país de origen. A su vez, la Entidad adjudicataria procurará establecer un sistema de comunicación con las familias (vía telefónica, redes sociales u otros medios), a fin de informarles sobre la situación y evolución del menor, y obtener la documentación necesaria para regularizar su situación en España.

- 19) De cada menor ingresado existirá en el centro, por cuenta del adjudicatario, un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.
- 20) A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, la Entidad adjudicataria habrá 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.
- 21) El adjudicatario comunicará a la DGIFFN (Áreas competentes de la SGPI), cualquier incidencia grave, de tipo judicial (denuncias, citaciones judiciales), sanitario (intervenciones, ingresos hospitalarios, accidentes, entre otras), y cualquier otra que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor.
- 22) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Entidad adjudicataria remitirá a la SGPI un Reglamento de Régimen Interior, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los usuarios, las normas de funcionamiento del centro, y el régimen disciplinario, que se ajustará en lo estipulado en Ley Orgánica 8/2015, de 22 de Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- 23) La intervención socioeducativa a desarrollar con los menores, por parte de la Entidad adjudicataria. El contexto para el abordaje de la intervención educativa se encuadra en la vida cotidiana. Esta intervención, permanecerá por parte de la Entidad adjudicataria como una constante que estará presente a lo largo de toda la estancia del menor, desde el primer día de ingreso hasta la salida y habrá de contemplar la adquisición y el entrenamiento en las siguientes habilidades y destrezas de carácter instrumental:
 - ✓ **Adquisición de hábitos básicos a través de la realización de rutinas básicas (aseo, alimentación, higiene, sueño, orden, limpieza), incluyendo temáticas concretas** como la alimentación equilibrada, la higiene personal, el tiempo de descanso, las relaciones afectivas, la sexualidad, el consumo de sustancias tóxicas.

Se dedicarán como mínimo 10 horas semanales al desarrollo de este programa.

- ✓ **Aprendizaje de habilidades sociales y estrategias de control de impulsos (normas sociales, escucha activa, tolerancia a la frustración, comunicación no verbal, resolución de conflictos, etc.).**

En numerosas ocasiones, la carencia de habilidades de relación social incide de forma directa en las dificultades de adaptación que presentan los menores y/o en los problemas de consumo que llevan asociados. Por este motivo, resulta fundamental que un centro de estas características disponga de un programa en el que se transmitan habilidades sociales que permitan hacer frente a la presión de grupo; que favorezcan la toma de decisiones personales y permitan "saber decir no" ante determinados planteamientos, que supongan la interiorización de comportamientos sociales adaptados, etc., centrando la práctica de su entrenamiento en situaciones "tipo" diversas, como puede ser una entrevista de trabajo, una visita domiciliaria, una presentación ante desconocidos, el traslado de una queja, la recepción de una llamada telefónica, una invitación a comer, tramitar una solicitud, etc. Trabajar sobre aspectos de los modelos relacional que permiten hacer frente a la presión de grupo, a favorecer una comunicación asertiva, a la clarificación de objetivos, resolución de conflictos, optimización de recursos, etc.

Se dedicarán como mínimo 10 horas semanales al desarrollo de este programa.

- ✓ **Aprendizaje de lengua castellana y códigos culturales que facilitan la incorporación social.**

Se precisa este tipo de Programa para apoyar la integración personal y social de los menores migrantes y así poder prevenir que surjan dificultades de adaptación por desconocimiento de la cultura y del idioma castellano y habrá de contemplar la incorporación de programas de lectura/escritura del castellano, de aprendizaje de la cultura española y de desenvolvimiento en distintos contextos sociales.

Se dedicarán como mínimo 15 horas semanales al desarrollo de este programa.

- ✓ **Adquisición de hábitos y habilidades que favorezcan su inserción laboral mediante la participación en talleres formativos (puntualidad, constancia en el trabajo, respeto de horarios, seguimiento de las instrucciones de superiores, etc.).**

En la intervención educativa con los menores adolescentes se debe contar con programas de intervención que les preparen para su incorporación a la vida adulta. Por ello, será necesario que dicho programa contemple el aprendizaje de tareas domésticas básicas, así como la adquisición de habilidades y estrategias que faciliten su incorporación al mundo del trabajo. Se incluirán, por tanto, talleres que faciliten ese tránsito de manera adecuada, contemplando aprendizajes relacionados con tareas propias de la organización doméstica, interpretación de una nómina, recibos, tramites diversos como abrir una cartilla de banco, iniciar tramites de empadronamiento, asistencia sanitaria.

Se dedicarán como mínimo 15 horas semanales al desarrollo de este programa.

- ✓ **Aprendizaje del uso responsable del ocio y el tiempo libre.**

La utilización del tiempo libre y de ocio por parte de los menores, de una manera responsable, precisa de una programación específica, que, a su vez, se relacione con el Proyecto Educativo del Centro, el Proyecto Individual de cada menor y las Programaciones de Grupo. Por tanto, se incluirán programas y/o talleres que permitan experimentar distintos recursos asociados al esparcimiento, las aficiones personales, y las actividades físico deportivas, que se puedan realizar tanto dentro como fuera del centro, en el entorno natural cercano al mismo.

Se dedicarán como mínimo 5 horas semanales al desarrollo de este programa.

- 24) En aquellos casos en que se precise, se prestará una atención especializada e individualizada para el abordaje del consumo de sustancias tóxicas.
- 25) La Entidad adjudicataria habrá de contemplar una secuencia de intervención, cuyas líneas generales serán las siguientes:
 - a) **Acogida.** En este periodo, se incidirá en la acogida del menor, en la valoración de su problemática y en el proceso de adaptación inicial al recurso residencial (rutinas, normativa, etc.). Igualmente, se hará hincapié en la concienciación del menor sobre su problemática, bien, debida a falta de adaptación a contextos sociales normalizados (residencial, escolar, formativo, de ocio, etc.), bien como consecuencia de su consumo de sustancias tóxicas.

- b) **Desarrollo.** Durante este periodo, se desarrollará el Proyecto Individual diseñado para cada menor. La intervención se centrará en la detección de los factores de riesgo y de protección que presenta el menor, así como en su participación en el programa general del centro (salud, desarrollo personal y relacional, ocio y tiempo libre), de tal manera que pueda afrontar en un futuro, sus problemas de consumo y adaptación social.
- c) **Salida.** Una vez consolidados sus comportamientos adaptativos y/o su deshabituación respecto al consumo de tóxicos, se preparará al menor para su derivación a un recurso de menores que se adecúe a sus necesidades y evolución, o para su incorporación a la vida adulta.

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 la SGPI, la Memoria de Evaluación del año precedente (cualitativa y cuantitativa). Esta documentación se realizará conforme a los indicadores de calidad que se determinen desde la SGPI.

- 26) Las medidas de seguridad a aplicar en el centro estarán sujetas a un estricto protocolo, que contemplará las condiciones establecidas en Ley Orgánica 8/2015, de 22 de Julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- 27) 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.
- 28) 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.
 - Documento en el que se refleje la composición y funciones del Equipo educativo.

Todas las comunicaciones referidas al servicio (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviar en formato papel a través del registro de la DGIFFN.

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

A. MEDIOS MATERIALES

INMUEBLE

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, pondrá a disposición de la Entidad adjudicataria el centro residencial en el que se desarrollará el contrato. Éste se encuentra ubicado en el Complejo denominado Ciudad Escolar (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 Familia, Juventud y Política Social).

El centro donde se ubica el recurso se compone de varios inmuebles y cuya utilización por la Entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo ni sobre el mobiliario, ni utilizarlos para otro fin distinto del contratado. En este sentido, quedarán a beneficio de la infraestructura y, en consecuencia, de la Administración de la Comunidad de Madrid en calidad de titular de la misma, cualesquiera obras de mantenimiento o mejora que con arreglo a lo expuesto en el punto anterior se hayan podido realizar en el transcurso de la vigencia del contrato.

La entidad adjudicataria se obliga, en la fecha de finalización de la relación contractual, a devolver el centro cuya gestión integral es objeto del presente contrato en idénticas condiciones de uso en que fueron recibidos en su momento en la adjudicación.

El centro, que se encuentra delimitado por un vallado perimetral, consta de 4 edificios comunicados por un patio central:

- **Edificio principal.** Permite el acceso al resto de edificios. En él se ubica la zona de administración. Se encuentra compuesta por el control de accesos, diversos despachos (dirección, psicólogo, trabajadora social, médico), enfermería, sala de reuniones, sala de visitas, almacén y servicios.
- **Edificio de servicios generales.** En este edificio se ubican la cocina, la lavandería, el cuarto de calderas, los vestuarios del personal y almacenes.
- **Edificio de talleres.** Cuenta con dos amplios espacios para la realización de talleres y actividades con los menores.
- **Edificio residencial.** En este edificio se encuentran los dos grupos de convivencia con los que cuenta el centro. Cada uno de ellos consta de una zona de habitaciones (dividida, a su vez, en dos de 6 habitaciones individuales cada una), servicios para los menores, una sala de convivencia/comedor, un aula para el desarrollo de actividades y el despacho de educadores. Ambos grupos se encuentran divididos por un espacio central, en el que se encuentra una cabina de control y un cuarto de baño; detrás de ella, se dispone de dos habitaciones más para los menores, con cuarto de baño/ducha independiente. Por tanto, el total de habitaciones individuales es de 26.

Además del patio central que comunica el edificio principal con el resto de edificios, el centro cuenta con un patio de juegos (cancha de fútbol-sala) detrás de los edificios de servicios generales y talleres, y otros dos patios situados en frente de cada grupo.

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 informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

Correrán a cargo de la DGIFFN las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de o de alguna/s de sus instalaciones. También correrá a cargo de la DGIFFN la dotación de equipamiento complementario al que figura en inventario, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación. Además, correrán a cargo de la DGIFFN los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones. Será el Área de Supervisión de Proyectos, Obras e Instalaciones (o unidad administrativa competente) de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social quien determine tales circunstancias.

Correrán a cuenta de la Entidad adjudicataria, la conservación y el mantenimiento diario de las instalaciones y su equipamiento, con el fin de mantenerlo en condiciones adecuadas para la prestación del servicio, 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).

De otra parte, la Entidad adjudicataria 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 adjudicataria 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 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 adjudicataria se llevará los terminales, al ser de su propiedad.

El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de las instalaciones de videovigilancia y asimismo, de las instalaciones o medidas contra incendios 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, se realizará una desinsectación, desratización y desinfectación del inmueble.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo y afectará fundamentalmente a las siguientes instalaciones:

- ✓ Climatización General (Calefacción y Aire Acondicionado) y salas térmicas.
- ✓ Agua caliente y elementos sanitarios (calderas y componentes, etc).
- ✓ Electricidad y alumbrado.
- ✓ Fontanería general.
- ✓ Sistemas y protección contra incendios.
- ✓ Sistema de alarmas.
- ✓ Cámaras de videovigilancia y circuito cerrado de televisión.
- ✓ Albañilería.
- ✓ Pinturas y acabados.
- ✓ Carpintería.

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 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 empresa o Entidad adjudicataria será responsable 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, así como el comprobante de las inspecciones realizadas tendrá que ser archivada y custodiada en el centro, y quedar a disposición de la DGIFFN.

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. El adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios a su costa, para desemboces de bajantes y desatranco de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatrasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres (3) años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.

Mantenimiento correctivo: se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, para 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 empresa o 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 y cuya calidad sea equivalente a la del elemento sustituido, a juicio de la Consejería.

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, que tendrá que ser archivado y custodiado en el centro y quedar a disposición de la DGIFFN.

Si durante el período 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 DGIFFN, 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.

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 que el 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.

La Comunidad de Madrid comprobará con una antelación mínima de dos meses respecto de la fecha de finalización del contrato, que la entrega del centro, sus instalaciones, equipamiento y bienes muebles adscritos al mismo se realiza en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento para ser recibidos, atendiendo a su depreciación normal y, en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados

Si, a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el Acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del Acta que se redacte. Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de incautación de la garantía definitiva constituida, a los efectos que legalmente procedan.

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. Con este personal se garantizará la presencia constante de profesionales de atención directa en todos los turnos, a través de una adecuada distribución de los horarios de trabajo de los citados profesionales.

En todo caso, será requisito imprescindible que la Entidad adjudicataria cuente con:

a) Equipo directivo, formado por el Director y 3 Coordinadores, a jornada completa. El Director habrá de tener formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social y/o educativa como Sociología, Antropología, Psicología, Pedagogía, Educación Social, Trabajo Social, Magisterio y Estudios de Asia y Africa. 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

equipos profesionales que trabajan en el centro.

Para el desempeño de sus funciones, contará con el apoyo de 3 Coordinadores, que de igual forma deberán contar con formación universitaria (superior, media o de grado) en el ámbito de la intervención social y/o educativa (Sociología, Antropología, Psicología, Pedagogía, Educación Social, Trabajo Social, Magisterio y Estudios de Asia y África).

b) Equipo Técnico. Estará compuesto por un médico a jornada completa un DUE a jornada completa (100%), un psicólogo a jornada completa (100%), un trabajador social a jornada completa (100%) y un maestro de primaria, también a jornada completa. Habrán de disponer de formación universitaria (superior, media o de grado) acorde a su especialidad. Se atenderán a las competencias contempladas en el Anexo 1 del IV Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores. Completará el Equipo Técnico el colectivo de educadores sociales cuyo número, jornadas y titulación se especifican a continuación.

Corresponde a este Equipo el estudio y valoración de necesidades del centro; la planificación y programación de la intervención a desarrollar (Proyecto de Centro, Plan Anual, etc.); la elaboración de documentos técnicos y de protocolos de actuación; el estudio y valoración del caso, así como la elaboración conjunta del proyecto individual de cada menor; la elaboración de informes, desde cada área de competencia; la intervención técnica dentro de su especialidad y, en definitiva, todas aquellas actuaciones de carácter técnico que propicien una intervención de calidad.

c) Equipo socioeducativo, de apoyo y/o de intervención directa. 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. Coordinan al resto de profesionales de atención directa. El centro contará con 9 educadores sociales a jornada completa (100%).

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 educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor de los educadores. Deberán poseer titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, o bien experiencia contrastada de, al menos, 2 años en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

El centro dispondrá de 9 técnicos auxiliares con jornada completa (100%).

3. Monitor de taller. Desarrollará las actividades formativas, de carácter prelaboral, realizadas en los talleres del centro (mantenimiento, jardinería, carpintería, electricidad, etc.). Se ajustará a las directrices y coordinación establecida por los educadores. Deberá poseer titulación de ciclo formativo de grado superior, o certificado de profesionalidad, o, en su defecto, conocimientos y experiencia contrastada adquirida en el desempeño de su profesión en relación con los talleres del centro.

El recurso contará con 1 monitor a jornada completa (100%).

4. Mediadores Interculturales. Servirán de intérpretes en los procesos de comunicación entre los menores extranjeros y los profesionales del centro mediando en las situaciones de conflicto derivadas de las dificultades idiomáticas. Podrán orientar, desde la perspectiva intercultural, a los profesionales del centro a fin de llevar a cabo una adecuada intervención con los menores. Complementarán, por tanto, a educadores y técnicos auxiliares en el desempeño de su labor, siendo coordinados por los primeros. Dispondrán de titulación en ciclos formativos, o certificados de profesionalidad, de grado medio en materias relacionadas con el área sociocultural, bachillerato y/o experiencia contrastada en la realización de tareas de igual o similar naturaleza.

Se dispondrá de 5 mediadores interculturales a jornada completa (100%).

Cada grupo de convivencia (de los dos existentes en el centro) contará diariamente, en los turnos diurnos (mañana y tarde, entre semana y fines de semana/festivos), con 1 educador y 1 auxiliar técnico educativo, disponiendo, además, de 1 mediador intercultural de apoyo a ambos grupos, lo que supone una ratio de 0,19. A éstos, hemos de sumar la presencia de 1 monitor de taller que desarrollarán su labor en el turno de mañana y/o de tarde, dependiendo de la organización del centro, lo que supone la presencia de 4 profesionales del Equipo de atención directa en cada uno de los turnos diurnos. Por la noche, se dispondrá de 1 educador, 1 auxiliar técnico educativo y 1 mediador intercultural para atender a ambos grupos diariamente, siendo la ratio de 0,11.

En el cálculo de las ratios se incluirá el personal que trabaje habitualmente en el centro, con independencia de su forma de contratación. En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios atendidos.

El cálculo se realizará 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).

d) 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 complejas de mantenimiento.

2. Un cocinero a jornada completa (100%) y 1 auxiliar de gestión administrativa 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 o administración, en cada caso.

3. Seis 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. Los auxiliares asignados al servicio de cocina, deberán poseer cualificación y experiencia contrastada en tareas propias de similar naturaleza.

e) Personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras que, en su caso oferte el licitador, debiendo éste presentar una declaración responsable que asegure el cumplimiento de esta circunstancia.

f) Equipo de Seguridad y vigilancia. La Entidad adjudicataria contará con tres puestos de vigilancia diarios, dos de 24 horas y otro de 14 horas, a fin de efectuar la vigilancia de espacios y garantizar la seguridad, tanto de los menores como del personal. Actuará siempre bajo criterios de necesidad, proporcionalidad e intervención mínima, respetando siempre la dignidad y los derechos fundamentales de los menores.

Los vigilantes de seguridad que desarrollen su labor en el centro deberán tener conocimientos contrastados sobre los derechos y protección a la infancia y a la adolescencia, así como sobre las estrategias de intervención/contención adecuadas con los menores. Para actualizar estos conocimientos, se realizará, con carácter obligatorio, una acción formativa por cada año del contrato.

- 1) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Empresa adjudicataria, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente. En el caso del personal de cocina y auxiliar de servicios generales que realice tareas de cocina, será necesaria la acreditación que les faculte para poder manipular alimentos.

Al menos, el 50% de los Equipos directivo, técnico o de atención directa deberán contar con una experiencia mínima de dos años en el trabajo con menores.

Para acreditar esta experiencia laboral, la Entidad adjudicataria deberá presentar contratos laborales debidamente registrados o 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.

En el mencionado plazo, 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.

- 2) 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 (IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores) 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.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista 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.

El adjudicatario se obliga en todo momento a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido, incluidos los fines de semana, festivos, noches y periodos vacacionales.

- 3) La entidad adjudicataria 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; por ello, deberá mantener, como mínimo, el número de trabajadores exigido de acuerdo con los pliegos y las mejoras ofertadas para la adjudicación del contrato, así como sustituir a los trabajadores cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral. También corresponde al adjudicatario la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

Se habrá de comunicar por escrito al Técnico de referencia de la SGPI 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.

- 4) La Entidad adjudicataria deberá contar con sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, de acuerdo con la normativa aplicable.

- 5) 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 empresa a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.
- 6) El Director de la Entidad adjudicataria deberá seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFFN.
- 7) 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.
- 8) La Entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de la DGIFFN.
- 9) 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 y/o de atención directa 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 la SGPI.
- 10) 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 la SGPI de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.
- 11) 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 del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los **Protocolos del proceso de Intervención en la atención residencial** contemplados en el presente Contrato.

b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.

c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.

d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.

e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del 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 adjudicataria, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

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

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

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

En Madrid, a la fecha de la firma

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

Firmado digitalmente por: VALMAÑA OCHAITA SILVIA
Fecha: 2023.03.03 10:48

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaíta