



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A LAS QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PARA EL “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE ADOLESCENTES ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD”.

I.- OBJETO.

El Acuerdo Marco tiene por objeto determinar las condiciones de la Atención Residencial para menores con edades comprendidas entre los 13 y los 17 años (hasta el día del cumplimiento de los 18 años), atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad y definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación mediante contratos basados en este Acuerdo Marco.

II. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Acogimiento residencial.

A los efectos de este Pliego, se entiende por Acogimiento Residencial la modalidad de atención a menores con medida de protección, de guarda o tutela, adoptada por la Comisión de Protección a la Infancia y a la Adolescencia o por decisión judicial, de modo temporal, en tanto se promueve su integración sociofamiliar, otras alternativas familiares (acogimiento familiar o adopción) o su incorporación autónoma a la vida adulta. Constituye una alternativa cuando han fracasado, o resultan inviables los apoyos o actuaciones para mantener al menor en su medio familiar de origen, en los términos establecidos por el artículo 172 del Código Civil.

Así mismo, el acogimiento residencial, supone el ejercicio de una medida de protección, en el que la guarda se ejerce por la dirección del centro de protección en el que el menor se encuentra acogido.

Se ha de tener en cuenta, también que el acogimiento residencial tiene un carácter temporal, ya que como establecen *las Leyes de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia* (Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y Ley 26/2015, de 28 de julio) “en las actuaciones de protección deberán primar, en todo caso, las medidas familiares frente a las residenciales, las estables frente a las temporales y las consensuadas frente a las impuestas”.

2. Objetivos.

- a) Acoger, cuidar, atender y educar a los menores, proporcionando los medios adecuados para satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, higiene, afecto, educación).
- b) Garantizar el desarrollo social de los menores a través de la interiorización de valores básicos de convivencia, como la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la igualdad.
- c) Desarrollar una atención educativa individualizada en función de las necesidades y características de cada menor.
- d) Conseguir la normalización de la vida cotidiana de los residentes, proporcionándoles experiencias similares a las de cualquier menor de nuestra sociedad.
- e) Generar un entorno de seguridad y buen trato para los niños, niñas y adolescentes, donde puedan surgir experiencias de aprendizaje basadas en modelos educativos de responsabilidad y relación positiva.
- f) Proporcionar a los menores habilidades, destrezas y contextos de convivencia que faciliten su integración sociolaboral y la incorporación a la vida adulta.

- g) Intervenir para recuperar la convivencia familiar, en el menor tiempo posible, potenciando las relaciones del menor con la familia y la implicación de la misma en el proyecto de intervención.
- h) Favorecer los procesos de incorporación y adaptación de los niños, niñas y adolescentes a un nuevo núcleo familiar, distinto al de su familia de origen.
- i) Propiciar la participación y corresponsabilidad de los menores en su propio proceso educativo.
- j) Orientar a los menores hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, cultura y ocio).
- k) Realizar una atención multiprofesional y coordinada con los agentes sociales que intervienen con el menor y su familia.
- l) Fomentar la salud desde la prevención y la educación, actuando ante la aparición de la enfermedad.

3. Modalidad de Acogimiento Residencial.

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

Las unidades de convivencia para adolescentes son “hogares dirigidos a adolescentes de doce a dieciocho años que cuentan con un grado de madurez que les permite involucrarse en su proyecto de vida, con el fin de lograr la autonomía e independencia adecuadas en su preparación para la vida adulta” (art.106, pto. 5, de la Ley 4/2023, de 22 de marzo de Derechos, Garantías, y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid).

III. - DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

1. Principios de intervención:

- a) **Interés superior del menor**, entendiéndolo como principio fundamental, en todas las políticas, acciones y decisiones que le puedan afectar individual o colectivamente, en el ámbito público o en el privado, ya sean adoptadas por las instituciones públicas, privadas o las familias, conforme a lo previsto en el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. (art 3. De la Ley 4/2023, de 22 de marzo de Derechos, Garantías, y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid).
- b) **Promoción del respeto mutuo y el buen trato** con independencia de la raza, religión, cultura, ideología, orientación sexual y cualquier otra circunstancia personal o social.
- c) **Protección singular** de los niños, niñas y adolescentes acogidos con especial situación de vulnerabilidad ante delitos de abuso, explotación sexual y trata de seres humanos.
- d) **Favorecer las relaciones de los niños, niñas y adolescentes con familias acogedoras**, de tal forma que puedan disfrutar de una convivencia familiar y de relaciones afectivas positivas para su desarrollo.
- e) **Normalización del menor en la vida cotidiana**, entendida como la organización del centro, de modo que proporcione a los menores unas experiencias similares en lo fundamental a las de cualquier menor de nuestra sociedad y generando condiciones análogas a las familiares.
- f) **Integración de los menores en los recursos del entorno** (escolares, culturales, deportivos, de salud y de ocio) y promoción de su participación en los distintos grupos sociales, de tal forma que se fomente su desarrollo integral.

- g) **Individualización de la atención** en función de las necesidades y características de cada uno.
- h) **Coeducación**, entendida como un intento de educar para la igualdad, en el que se elimina cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, tanto en los roles como en las prácticas sexistas. Se trata de fomentar el respeto y el trato igualitario de ambos sexos.
- i) **Integración inclusiva** de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, enfermedad rara o sin diagnóstico, siempre que sea posible.
- j) **Estabilidad y coherencia** en el marco de las relaciones del menor, tanto con adultos como con iguales.
- k) **Participación y corresponsabilidad** de los menores en su propio proceso educativo, y en la organización de la vida cotidiana y actividades del centro.
- l) **Favorecer en los adolescentes** la adquisición de la formación personal necesaria para lograr su autonomía y su plena incorporación a la sociedad al llegar a la edad adulta.
- m) **Atención multiprofesional** por parte de los equipos responsables de los recursos residenciales.
- n) **Coordinación** con los recursos de salud, educativos, y de protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia, que garantice el carácter colegiado e interdisciplinar de las actuaciones.

2. Áreas de actividad.

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

- La educación de los niños.
- Su integración socio-familiar.
- El cuidado y promoción de su salud.

A su vez, la nueva legislación de protección de menores, y concretamente *La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)*, en su artículo 53, establece que "todos los centros de protección de personas menores de edad serán entornos seguros e, independientemente de su titularidad, estarán obligados a aplicar protocolos de actuación para la prevención, detección precoz e intervención frente a las posibles situaciones de violencia comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ley, así como de abuso, explotación sexual y trata de seres humanos que tengan como víctimas a personas menores de edad sujetas a medida protectora y que residan en centros residenciales".

Por tanto, hemos de contemplar cuatro áreas fundamentales para el diseño, organización y funcionamiento de los recursos residenciales.

- a) Área Educativa y de integración social. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de los menores, de su sociabilidad y de su integración en la sociedad y la cultura, considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia. Se concreta en actuaciones que se refieren tanto al menor individualmente como al grupo.

- Programar y desarrollar la vida cotidiana del centro de modo que proporcione a los menores las experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
 - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual las actuaciones encaminadas a facilitar a cada menor la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
 - Dar a los cuidados y atenciones de las necesidades básicas de los menores su profundo sentido educativo y afectivo.
 - Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.
 - Apoyar la incorporación y el aprendizaje de los menores en los recursos formativos y/o laborales normalizados, y coordinarse con los centros, tutores o responsables laborales correspondientes. Asimismo, se promoverá el acceso a la cultura y tradiciones sociales. Se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
 - Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a ellas en el marco de la propia residencia y/o en otros recursos externos.
- b) Área de Integración Socio-familiar. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a facilitar la reincorporación familiar del niño o, en los casos en que ésta resulte imposible, promover la alternativa familiar más adecuada. Todo ello, siguiendo las directrices de la Comisión de Protección a la Infancia y a la Adolescencia y colaborando estrechamente con los Servicios Sociales en el seguimiento, valoración e intervención socio-familiares. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.
- Ayudar al menor, según su edad, a comprender la situación socio-familiar que ha motivado su internamiento y conocer sus posibles alternativas personales de futuro.
 - Conocer la situación de la familia a través de la relación con ella, del estudio de los documentos e informes, de la realización de entrevistas y de las visitas domiciliarias; y actualizar permanentemente este conocimiento.
 - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Proyecto Individual un plan de trabajo con la familia durante el tiempo de permanencia del menor, siguiendo las directrices de la Comisión de Protección a la Infancia y a la Adolescencia y en colaboración con los Servicios Sociales.
 - Facilitar la relación entre el menor y su familia, y la responsabilidad de ésta en su educación, con objeto de promover la recuperación de la convivencia familiar cuando sea posible. Ello incluye mantener a las familias informadas sobre la situación y evolución de los niños, y promover cuanta colaboración sea posible.
 - Mantener los vínculos y relaciones del niño con personas y entidades de su zona de procedencia que favorezcan su proceso socializador, o promover que se establezcan antes de que el niño se reincorpore definitivamente a su medio.
 - Estudiar, valorar y, en su caso, proponer las condiciones alternativas más adecuadas para cada menor.
- c) Área de Salud. Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud de los menores y la adecuada atención de sus necesidades biológicas básicas, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.
- Ofrecer al menor unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
 - Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los Proyectos Individuales como en el trabajo grupal.
 - Detectar precozmente y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, así como asegurar la correcta inmunización de los menores, sea con los recursos propios o con los recursos externos de salud infantil, haciendo especial hincapié en el cuidado de la salud mental, con la finalidad de reparar el daño.

d) Área de Entorno Protector y Buen Trato. Comprende las medidas necesarias para garantizar que todos los ámbitos en los que se desarrolle la vida de los niños sean entornos seguros y libres de violencia.

- Desarrollar un Sistema de Entorno Protector y Buen Trato (EP-BT), basado en el Modelo de la Comunidad de Madrid, que promueva la protección integral y la promoción del buen trato a los menores.
- Prevenir, detectar, intervenir y notificar ante cualquier modalidad de violencia ejercida contra los menores, especialmente la violencia digital, la violencia sexual y la ejercida a grupos especialmente vulnerables.
- Promover espacios de participación de los menores, que incidan en la vida cotidiana y en las actividades desarrolladas en el centro.
- Promover el desarrollo de valores de igualdad, respeto mutuo, tolerancia, solidaridad y, en general, los principios de la convivencia democrática.
- Garantizar el derecho de los menores a desarrollarse integralmente en contextos libres de violencia y capacitarles para el afrontamiento resiliente de las situaciones de violencia.
- Intervenir con el menor para reparar el daño causado, especializando la intervención de los equipos profesionales.
- Establecer mecanismos de evaluación y mejora continua del Sistema de EP-BT en cada centro de protección.
- Llevar a cabo un seguimiento continuo de los casos detectados.

3. Metodología.

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

- a) **Relación educativa en la acción tutorial.** El educador debe convertirse en figura de referencia y conocer al menor, estableciendo el vínculo educativo que garantice el entorno de seguridad afectivo y físico; debe establecer una relación cercana y continuada, ya que la estructuración básica de la personalidad es un proceso lento que se produce en el marco de la vida cotidiana a partir de dicha relación. La acción tutorial que debe ejercer cada educador es, por definición, el elemento individualizador de la educación, y se asocia a la necesidad de orientar y guiar a cada menor tanto desde el punto de vista personal como social. Es el proceso de ayuda a una persona para que se conozca a sí misma y a la sociedad en la que vive y, así, poder lograr su equilibrio interior y su integración en la sociedad.
- b) **Pedagogía de la vida cotidiana.** La vida cotidiana es el eje fundamental a partir de la cual se desarrolla la intervención educativa, y se construye el proceso de adaptación. Es el espacio fundamental donde se desarrolla la acción social y educativa en los centros de protección de menores, constituyéndose en un valioso instrumento para la intervención. Se planifican y estructuran los momentos y situaciones que se dan diariamente para que tengan valor pedagógico, para convertirlas en experiencias educativas. La estructuración de la vida cotidiana permite al menor desarrollar el aprendizaje de su propia organización, límites y normas asociadas a la convivencia comunitaria.
- c) **Pedagogía del afecto**, donde se entrelazan la empatía, el afecto, el respeto y la consideración mutua con el establecimiento de límites y la firmeza en la actuación, respetado siempre los derechos de todos los implicados, sus necesidades emocionales y preservando sus vínculos afectivos. Es un modelo de relación donde se garantiza un entorno de seguridad afectiva y física, que genera, a su vez, modelos vinculares seguros, estableciendo relaciones afectivas sanas en un entorno que le garantice su pleno desarrollo.
- d) **Programación y planificación de los objetivos y estrategias** necesarias para conseguir tanto el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, como los grupales y los generales del equipo técnico. Dentro de esa planificación, se debe contar con un Proyecto de Centro, en el que se definan las notas de identidad del mismo, los objetivos generales que pretende, y la

estructura organizativa para conseguir dichos objetivos. Así mismo, deberá contar con un Plan Anual que concrete los objetivos y actuaciones a desarrollar en un año concreto, y con una Memoria de Evaluación, en la que analicen las actuaciones educativas realizadas y se facilite la toma de decisiones para el año siguiente.

- e) **Coordinación interna.** La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del contexto del Plan Anual y del Proyecto de Centro. Se llevará a cabo a través de los órganos (comisiones de orientación y reuniones de equipo técnico) e instrumentos técnicos de coordinación (registros de observación y comunicación).
- f) **La coordinación externa** se fundamenta en las actuaciones del equipo técnico con los agentes sociales, organismos y entidades implicadas en la atención del menor. Se ha de desarrollar un trabajo multiprofesional y corresponsable con el resto de instituciones del ámbito comunitario, especialmente con los Servicios Sociales municipales e instituciones educativas.
- g) **Participación del menor en su proceso socioeducativo.** El menor ha de ser protagonista activo en la planificación y desarrollo de su Proyecto Individual, participando en el establecimiento de estrategias y actuaciones que incidan favorablemente en la consecución de sus metas.
- h) **Coordinación con la familia** para conseguir los objetivos planteados en el proyecto de apoyo familiar. Se ha de establecer una intervención socioeducativa que propicie la implicación y participación de la familia en todas aquellas cuestiones que afecten al menor.

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

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

Para ello, la entidad o empresa adjudicataria habrá de cumplir, en los recursos residenciales que gestione, con las tareas y particularidades técnicas 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. Se deberá, por tanto, asegurar la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad y su plena satisfacción moral y material, en un contexto que garantice sus derechos, favorezca la asunción de sus obligaciones y las condiciones adecuadas para su desarrollo y socialización.
- 2) El recurso residencial habrá de disponer de un Sistema de Entorno Protector y Buen Trato basado en el Modelo que, al efecto, ha elaborado la Comunidad de Madrid. En esta línea, habrá de contar con un documento en el que se manifieste, de forma explícita, su posicionamiento en contra de cualquier modalidad de violencia, especialmente, la ejercida sobre niños, niñas y adolescentes. Además, ha de manifestar su compromiso a favor de la erradicación de la violencia en su ámbito de actuación y la promoción del buen trato, llevando a cabo las acciones necesarias para su consecución.
- 3) El recurso residencial habrá de garantizar:
 - a) El cuidado personal, control y vigilancia de los menores.
 - b) 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.

- c) 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 o dietista, debiendo estar aprobados por él, garantizando el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.
 - Junto con el menú ordinario, deberán prepararse otros de régimen para los menores que lo precisen, que serán también supervisados por un médico o dietista.
 - Los menús de las comidas deberán rotarse con una periodicidad mensual. Además, contemplarán los cambios estacionales.
- d) El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:
- Las entidades o empresas adjudicatarias deberán 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.
- e) El suministro de la ropa de cama, mesa, aseo y material de incontinencia. 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.
- f) 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.
- g) El acompañamiento de los menores a las citas sanitarias (tanto de su médico de familia como de médicos especialistas) con personal educativo que conozca los problemas de salud del menor y su incidencia en la vida cotidiana de éste, aportando toda la información médica que se tenga disponible.
- h) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- i) 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 las entidades o empresas adjudicatarias. En cualquier caso, habrá de asumir los siguientes gastos:
- Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales.
 - Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia.

- Aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad del menor (terapéuticos, psicológicos, psiquiátricos, logopédicos, etc.).

Otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, gastos de traslados de retorno con su familia o con una de acogida, así como otros gastos, siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma, serán asumidos por la DGIFFN, previa autorización por parte de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, Coordinación de Centros).

- j) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- 4) El recurso de acogimiento residencial tendrá que realizar 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.
 - 5) Así mismo, tendrá obligación de realizar las actuaciones necesarias para obtener la documentación oficial del menor, trabajando en coordinación con las Entidades oficiales que cada caso requiera (Embajada, Consulado, Delegación de Gobierno, Oficina de Asilo y Refugio, etc.).
 - 6) El recurso residencial habrá de realizar las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a la edad 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.
 - 7) El recurso residencial desarrollará actuaciones encaminadas a fomentar la autonomía personal de los menores y, en su caso, a favorecer el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
 - 8) Se prestará una atención individualizada a cada menor, aplicando, de forma general, un Proyecto Educativo Individual y, de forma particular, en el caso de menores entre 16 y 18 años, un proyecto individual de preparación/transición a la vida adulta, dentro del marco del Plan de Autonomía de la DGIFFN, que se realizará de forma coordinada con el resto de los Servicios que intervienen en el caso, con el objetivo de facilitar al menor su adaptación laboral, cultural y social al entorno.
 - 9) Se mantendrá 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.
 - 10) En general, se llevarán a cabo 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.
 - 11) En relación a las familias, el recurso de acogimiento residencial:
 - a) Brindará el apoyo y asesoramiento a las familias de los menores guardados, en coordinación con Servicios Sociales, a través del programa de intervención socio-familiar individualizado (Programa de Apoyo Familiar), orientado al mantenimiento de su relación y recuperación de la convivencia familiar.
 - b) Fomentará la relación entre los menores y sus familias, facilitando las visitas de éstas en el centro y/o las salidas de los menores a sus domicilios. Dichas salidas deberán contar con la correspondiente autorización del Área de Protección de la DGIFFN, ajustándose por lo demás a las condiciones establecidas en la autorización. En el caso de Menores Extranjeros

no Acompañados, se facilitará la comunicación con su familia en su país de origen.

- c) Establecerá un procedimiento que contemple el proceso de comunicación e información a las familias, de tal forma que éstas dispongan de información actualizada sobre la situación y evolución del menor, así como de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación a su atención.
- 12) El responsable de cada recurso residencial habrá de comunicar, mediante documento firmado, la fecha de ingreso del menor, remitiéndolo a la DGIFFN (Coordinación de Centros de Protección y Área de Protección del Menor), como máximo, dentro de las 72 horas siguientes a haberse producido tal circunstancia.
- 13) El responsable de cada recurso residencial habrá de comunicar puntualmente las ausencias producidas por cualquier motivo. Semanalmente, se habrá de comunicar, en documento escrito (*Movimiento poblacional*), a Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes por cualquier motivo (ausencias voluntarias, participación en los programas de acogimiento temporal, etc.).
- 14) De cada menor ingresado por asignación de Coordinación de Centros, existirá en los recursos residenciales de las entidades o empresas adjudicatarias un expediente, en el que consten el Proyecto Individual y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención.
- Existirá también un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes.
- 15) A los dos meses, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, las entidades o empresas adjudicatarias, a través de los responsables de los recursos, habrán de remitir al Área de Protección del Menor, o unidad administrativa competente, informe inicial, en el que incluya valoración individual y socio-familiar del caso, así como las actuaciones a desarrollar. Posteriormente, cada seis meses, las entidades o empresas adjudicatarias remitirán informe de seguimiento al Área de Protección, o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual.
- 16) El responsable de cada recurso residencial comunicará a la DGIFFN (Coordinación de Centros), cualquier incidencia que suponga una alteración de la convivencia o riesgo para la seguridad del centro; hechos relacionados con delitos; detención o ingreso en centro de ejecución de medidas judiciales; enfermedad grave, accidente, ingreso hospitalario o fallecimiento; ausencias voluntarias con grave riesgo; situaciones de violencia (RUSSVI) y cualquier otra incidencia que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor. Estas serán anotadas en un Libro de Registro de Incidencias que dispondrá el recurso residencial y que estará a disposición tanto de la DGIFFN como del Ministerio Fiscal.
- 17) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades remitirán a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN, su Proyecto de Centro, que contemplará, al menos los siguientes apartados: señas de identidad y análisis del contexto; legislación que lo sustenta; posicionamiento del centro como entorno protector y de buen trato; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del centro; programas y actividades que se desarrollan; y evaluación. Así mismo, las Entidades remitirán, en el mismo plazo, el Reglamento de Régimen Interior, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los usuarios; el código de conducta de los profesionales y las consecuencias de su incumplimiento; las normas de funcionamiento del centro, el régimen disciplinario y las medidas de seguridad.

- 18) Al inicio del plazo de ejecución del contrato basado, y al comienzo de cada año natural (máximo finales de febrero), se deberá remitir el Plan Anual de intervención, que contemplará los objetivos, estrategias/actividades, responsables, temporalización y evaluación de las distintas áreas de intervención: Educativa; Socio-comunitaria; Familiar; del Equipo Técnico; Residencial y de Entorno protector. Así mismo, antes de la finalización del mes de enero, se habrá de presentar a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN, la Memoria de Evaluación del año precedente (cualitativa y cuantitativa). Esta documentación se realizará conforme a los indicadores de calidad que se determinen desde Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN.
- 19) 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.
- 20) El recurso residencial ha de contar con los siguientes protocolos y documentos de actuación derivados de la *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia*, tomando como referencia las referencias al respecto incluidas en el Modelo de Entorno Protector y de Buen trato de la Comunidad de Madrid:
- Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia hacia niños, niñas y adolescentes en la red de centros del sistema de protección.
 - Protocolo para visitantes y colaboradores esporádicos.
 - Protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes.
 - Documento de información para niños, niñas y adolescentes (en el momento de ingreso).
 - Documento de información a las familias (en el momento de ingreso).
 - Plan del Centro para el cuidado del cuidador.
 - Libro Registro de incidencias.
- 21) Además de los protocolos de intervención mencionados en el punto anterior, las entidades o empresas adjudicatarias deberán tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, los siguientes documentos y protocolos específicos:
- Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dado a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.
 - Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios, del cual habrá de informar anualmente, indicando los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción, el análisis e interpretación que realiza de los mismos y las medidas adoptadas o que adoptará en relación a ellos.

Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, a través del registro de la DGIFFN.

En cuanto a las medidas concretas a adoptar en relación con la protección de datos de carácter personal, se seguirán las siguientes indicaciones:

- **Acceso a los datos:** En los procedimientos administrativos en los que se traten datos personales, sólo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados y empleadas públicos, que por sus funciones lo requieran, accederán a los datos personales de aquellos.

Estos datos serán de acceso restringido en los expedientes, archivos y registros, así como en las aplicaciones informáticas de gestión. Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios. Cuando el personal no se encuentre en el puesto de trabajo, los expedientes con datos personales se guardarán en los armarios o archivos correspondientes.

- **Archivo:** La documentación en formato papel estará sometida a las siguientes medidas:

Será archivada y custodiada en armarios o archivadores con llave y, a ser posible, en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.

El acceso a la documentación archivada se limitará exclusivamente al personal autorizado. En atención al principio de conservación, los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento, lo cual constituye, asimismo, una buena práctica para prevenir el ejercicio del derecho al olvido por parte de las personas afectadas por la publicación de sus datos personales.

- **Comunicaciones de datos:** Las comunicaciones que contengan datos personales serán siempre a través de cuentas corporativas. Asimismo, deberían adoptarse mecanismos necesarios para evitar que la información sea inteligible o manipulada por terceras personas (cifrado y firma electrónica).

- **Salida de documentos de las dependencias administrativas:** Por regla general, queda prohibida la salida de documentos, carpetas o archivos fuera de las instalaciones a excepción de aquellos traslados a otras sedes de la administración, necesarios para el desarrollo del trabajo o el archivo de documentos. En el resto de las situaciones, el traslado de cualquier documento debería ser autorizado. En todo caso tendría que garantizarse la aplicación de medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Sin perjuicio de la adopción de las medidas de acceso remoto previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, los dispositivos portátiles contarán con detectores de brechas de seguridad que permitan saber si el equipo ha sido manipulado y activen los procedimientos previstos de gestión del incidente. Asimismo, la información de nivel alto almacenada en el disco se protegerá mediante cifrado.

- **Destrucción de documentos:** Se podrán destruir documentos que tengan la consideración de copias o borradores de documentos originales. La destrucción debería realizarse por medios seguros garantizando, de acuerdo con el nivel de triturada previsto en estándares técnicos, como la norma UNE-EN15713:2010. En el caso de soportes informáticos se atenderá a lo dispuesto en la Guía CCN-STIC 305. Destrucción y sanitización de soportes informáticos a los efectos de estudiar las medidas relacionadas con la supresión y reutilización de soportes.

Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, las entidades o empresas adjudicatarias deberán cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología como centro residencial: piso tutelado) contemplados en la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social (actualmente Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales), y demás normativa de servicios sociales vigente.

IV. - REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.

1. Perfil de los menores.

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

- a) Edad: de 13 a 17 años (hasta el día del 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) Los menores podrán presentar, en algún caso, dificultades y/o problemas relacionados con las vivencias que han motivado la adopción de la medida de protección: desajustes emocionales, problemas de índole relacional, discapacidad cuyo grado no impida su integración en el centro, etc.

2. Ocupación de plazas.

- a) Las entidades o empresas adjudicatarias no podrán negar la admisión, con cargo a las plazas contratadas, de los menores que reúnan los requisitos establecidos. Verificado el ingreso, podrán proponer a Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN, mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del recurso residencial gestionado por las entidades o empresas adjudicatarias. El Área de Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN tomará, al respecto, la decisión que proceda valorados los informes aportados por el centro. En todo caso, el período mínimo de adaptación del menor al Centro será de tres meses.
- b) Cuando las entidades o empresas adjudicatarias valoren, en coordinación con los agentes sociales intervinientes en el caso, la necesidad de traslado de un menor en función de su Proyecto individual, deberán solicitar motivadamente el traslado a Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN, quién resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la DGIFFN.
- c) Ningún menor podrá causar baja en el Centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN. A tal fin, las entidades o empresas adjudicatarias notificarán la propuesta de baja a Coordinación de Centros de la DGIFFN para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, próximo cese de medida, entre otras).
- d) En el caso de que un menor no ingresara en el recurso, una vez transcurridos 20 días desde la notificación de la asignación de la plaza al Director, se habrá de comunicar a Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.
- e) Las propuestas de salidas en fines de semana y períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al Área de Protección de la DGIFFN con la suficiente antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda. En el periodo estival, las entidades o empresas adjudicatarias habrán de informar a Coordinación de Centros de Protección de la previsión de las salidas en este periodo.
- f) Todas las propuestas en relación con los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros de Protección y al Área de Protección de la DGIFFN.
- g) Todas las comunicaciones referidas al Área de Coordinación de Centros de Protección (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, enviarse en formato papel a través del registro de la DGIFFN.

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

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

1. Medios materiales y régimen jurídico del inmueble.

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

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

Los inmuebles dispondrán de zonas que propicien el desarrollo de las rutinas diarias y la adquisición de hábitos básicos; zonas que favorezcan el descanso personal y el trabajo individual (estudio); espacios comunes que garanticen la convivencia y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre; espacios para la atención y apoyo individualizado de los menores (entrevistas, resolución de conflictos, asesoramiento), así como para las reuniones del equipo educativo.

Los inmuebles deberán destinarse de forma exclusiva al objeto del contrato, sin que, por tanto, pueda compartirse parte de tales inmuebles con su ocupación por parte de terceros. Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio, las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad y de los servicios de inspección de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

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

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

2. Medios personales.

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

Dado que la ejecución del contrato implica el contacto habitual con menores, se exigirá y comprobará durante toda la vigencia del mismo, que todo el personal adscrito a la prestación del servicio cumple 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, relativo a no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, el citado personal deberá acreditar

esta circunstancia mediante una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos, de acuerdo con el Real Decreto 407/2024, de 23 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

En todo caso, tomando como modelo un recurso residencial de diez plazas, será requisito imprescindible que las Entidades cuenten con:

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

A este profesional, entre otras funciones, le corresponde la gestión y organización general del recurso residencial. Dirigirá, organizará y coordinará el proyecto de intervención desarrollado, además de asesorar, orientar y apoyar a todos los equipos profesionales que trabajan en el centro.

Cada entidad o empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con un Director a jornada completa, independientemente del número de pisos de adolescentes de los que resulte adjudicataria y de las plazas de estos, si bien dicho profesional podrá dirigir simultáneamente un máximo de tres recursos residenciales, siempre que los mismos se refieran al presente Acuerdo Marco. La entidad deberá contratar un director adicional a jornada completa por cada tres recursos adicionales (o fracción) de los que resulte adjudicataria.

- b) **Equipo Técnico.** Estará compuesto por un trabajador social a jornada parcial (50%). Habrá de disponer de formación universitaria (superior, media o de grado) acorde a su especialidad. Se ajustará a las competencias contempladas en el Anexo 1 del IV y el V 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 especificarán 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 y de apoyo.** Estará compuesto por los siguientes profesionales:

- **Educadores sociales.** Coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar con los menores, participando en la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes iniciales y de seguimiento, planificación y evaluación educativa general e individual, etc.). Deberán poseer, preferentemente, la titulación de grado en educación social o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. En su defecto, podrán estar en posesión de formación universitaria (media, superior o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Coordinan al resto de profesionales de atención directa.
- **Auxiliares técnicos educativos.** En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro y en el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, bajo la coordinación del educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor de los educadores. Deberán poseer titulación de ciclo formativo, o certificado de profesionalidad, de grado superior en materias propias o relacionadas con el área socioeducativa o sociocultural, bachillerato, o bien experiencia contrastada de, al menos, un año en las competencias definidas para dicha categoría profesional en el Anexo 1 del IV y el V

Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores.

- d) **Auxiliar de Servicios Generales.** Desempeñará tareas básicas de cocina, simultaneándolas con tareas de limpieza del recurso residencial, lavado y planchado de ropa, y apoyo doméstico.
- e) Tomando como referencia un piso de 10 menores, la **dotación diaria de personal** de intervención educativa y/o atención directa (educadores, auxiliares técnicos educativos) será, como mínimo, de un profesional en el turno de mañana (educador), y de dos en los turnos de tarde (siendo siempre uno de ellos educador) y de noche.

Esto supone disponer de una ratio mínima de 0,10 en el turno de mañana, y de 0,20 en los turnos de tarde y noche.

- f) Por todo ello, para garantizar la ratio señalada, así como una atención educativa de calidad, la **plantilla** de un piso de adolescentes de 10 plazas estará compuesta por 5 educadores con jornada completa (1 adscrito al turno de noche) y por 4 auxiliares técnicos educativos con jornada completa (3 adscritos al turno de noche. Este personal se ha de mantener contratado en su totalidad, independientemente del número de menores dados de alta, a fin de prestar un servicio técnico-educativo de calidad.
- g) Esta dotación de personal será proporcional al número de plazas de menores de cada inmueble. No obstante, en el turno de noche, esta dotación podrá flexibilizarse, atendiendo a las siguientes consideraciones:
- En los recursos residenciales de 0 a 10 plazas, deberán disponer de 2 profesionales cada noche
 - En los recursos residenciales de 10 a 30 plazas, deberán disponer de 3 profesionales cada noche.
 - En los recursos de más de 30 plazas, deberán contar con 4 profesionales cada noche.

Cuando tenga lugar alguna de estas circunstancias, el personal excedente en el turno de noche, se trasladará a los turnos de mañana y tarde, atendiendo a las necesidades y organización del centro, sin que en ningún caso pueda haber un número de profesionales inferior al exigido en este pliego.

- h) El educador adscrito al turno de noche será el responsable de elaborar la documentación técnica correspondiente a este turno (programación, Memoria, etc.).
- i) Al menos el 33% del personal socioeducativo y de apoyo deberá contar con experiencia de, al menos un año, en el ámbito de la intervención social y/o educativa con menores.
- 2) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las entidades o empresas adjudicatarias estarán obligadas a entregar a Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN, para su verificación, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contendrá, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, categoría laboral, vinculación jurídica con la entidad o empresa adjudicataria y jornada laboral. Así mismo, habrán de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente. En el caso del personal auxiliar de servicios generales que realice tareas de cocina, será necesaria la acreditación que les faculte para poder manipular alimentos.

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

En el mencionado plazo, igualmente, el representante de la entidad o empresa adjudicataria deberá presentar declaración responsable en la que se especifique que todo el personal, mediante documentos firmados, se ha posicionado a favor del Sistema de Entorno Protector y Buen Trato del recurso residencial, y se compromete a respetar el código de conducta establecido.

- 3) El personal que preste servicio en el cumplimiento de los contratos basados en este Acuerdo Marco, dependerá laboralmente de las empresas o entidades que resulten adjudicatarias, **que son las que asumen la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario**, en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, al cumplimiento del Convenio Colectivo aplicable y a las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, quedando la Administración libre de toda responsabilidad y **no existiendo, en ningún caso, ninguna vinculación jurídico-laboral ni funcional de este personal con la Comunidad de Madrid, al no quedar nunca bajo el poder de dirección de la Consejería licitante**. No obstante, la Comunidad de Madrid podrá exigir en cualquier momento a la entidad o empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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

La empresa o entidad contratista deberá designar al menos un Coordinador del contrato, que tendrá, entre sus obligaciones, las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa o entidad contratista frente a la DGIFFN, canalizando la comunicación entre la empresa o entidad contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la DGIFFN, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Gestionar las quejas y reclamaciones que se presenten en el servicio y trasladarlas al responsable del contrato para su oportuna contestación.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo, a tal efecto, coordinarse adecuadamente la empresa o entidad contratista con la DGIFFN, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la DGIFFN acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, así como de todas aquellas incidencias que se produzcan en el servicio

De conformidad con el artículo 308 de la LCSP, a la extinción de estos contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de las entidades o empresas adjudicatarias. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la entidad o empresa adjudicataria.

- 4) Las Entidades deberán contar con un sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida, y la firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito. Coordinación de centros podrá solicitar, en cualquier momento, el registro de dicho sistema de control, a fin de verificar su cumplimiento.

- 5) Cualquier baja producida en la plantilla del recurso residencial tendrá que ser comunicada a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN en un plazo no superior a 72 horas. Dicha baja deberá ser cubierta en un plazo máximo de 15 días. Una vez cubierta dicha vacante, se habrá de remitir a Coordinación de Centros, en plazo máximo de 5 días, la información del nuevo trabajador, acompañándola de la documentación requerida en función de su categoría laboral. Cualquier excepción a este requisito habrá de ser conocido y aprobado por Coordinación de Centros.
- 6) Todo el personal de las entidades o empresas adjudicatarias al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Asimismo, se procederá por las Entidades a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.
- 7) Las entidades o empresas adjudicatarias deberán seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFFN.
- 8) Las entidades o empresas adjudicatarias no podrán realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros de Protección de la DGIFFN.
- 9) Las entidades o empresas adjudicatarias de los contratos favorecerán la formación específica de su personal. Todo trabajador de nueva incorporación deberá recibir, en el primer mes de trabajo, una formación inicial referida a los contenidos del Modelo de Entorno Protector y Buen Trato de la Comunidad de Madrid, y de la intervención educativa desde el trauma, ello sin perjuicio de la formación continua a la que se alude en el punto siguiente.
- 10) Las entidades o empresas adjudicatarias habrán de presentar un Plan de formación anual para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego. Habrá de contemplar, como mínimo, dos acciones formativas para todo el personal de, al menos, 20 horas cada una de ellas, desarrolladas por una Entidad distinta a la entidad o empresa adjudicataria. Una de estas acciones formativas habrá de versar sobre la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia, así como sobre el desarrollo de estrategias generadoras de un Entorno Protector y de Buen Trato. La otra formación obligatoria podrá versar sobre los siguientes contenidos:
 - ✓ El sistema de protección a la infancia en la Comunidad de Madrid.
 - ✓ Legislación en materia de protección de menores.
 - ✓ Los menores migrantes no acompañados y el sistema de protección.
 - ✓ Análisis y prevención del bullying en los centros de menores.
 - ✓ Trastornos asociados al consumo de drogas y sustancias estupefacientes.
 - ✓ La función terapéutica en la intervención socioeducativa. el contexto terapéutico: la compensación, vinculación, confianza, resiliencia y apego.
 - ✓ La calidad del acogimiento residencial de menores protegidos.
 - ✓ Pautas de intervención en el tratamiento educativo-terapéutico de menores infractores en medio abierto.
 - ✓ Herramientas educativas y emocionales: implementación de la inteligencia emocional aplicada en la intervención educativa con menores.
 - ✓ Recursos específicos de protección: diagnósticos, informes, intervención.
 - ✓ Las necesidades de la infancia protegida derivadas de la exposición mantenida a malos tratos.
 - ✓ Las figuras implicadas en el acogimiento residencial y la protección infantil. El rol del educador.
 - ✓ La atención de los niños con trastorno por déficit de atención con hiperactividad en el contexto residencial de menores protegidos.
 - ✓ Mejora de la comunicación y coordinación de los equipos técnicos y educativos.

- ✓ La inteligencia emocional como herramienta para evitar el síndrome de burnout en el personal de los centros de menores.
- ✓ Nuevas realidades en la intervención con menores protegidos en acogimiento residencial desde la figura del guardador.
- ✓ La perspectiva de género en la intervención social con menores.
- ✓ Las Tecnologías de Información y Comunicación (TRIC's) como herramienta de intervención psicoeducativa. Riesgos y consecuencias de su uso inadecuado.
- ✓ Planificación socio educativa. Distintos niveles de planificación.

Este Plan de formación deberá ser presentado a Coordinación de Centros al mes de inicio del contrato, así como cada año natural, junto al Plan Anual.

- 11) Las entidades o empresas adjudicatarias habrán de velar por el cuidado de su personal, independientemente de las funciones que desempeñen. Para ello, habrán de planificar una serie de actuaciones dirigidas a su desarrollo profesional y personal, tanto a nivel individual como colectivo, así como gestionar y organizar el recurso residencial, al objeto de reducir el estrés laboral y los riesgos psicosociales (Plan de centro para el cuidado del cuidador). Este Plan habrá de presentarse al mes de inicio del contrato, siendo supervisado su desarrollo anualmente en la Comisión de seguimiento del contrato.
- 12) Medidas en caso de huelga legal. En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, las entidades o empresas adjudicatarias deberán mantener informado con la frecuencia necesaria a Coordinación de Centros de Protección de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.
- 13) Una vez finalizada la huelga, las entidades o empresas adjudicatarias obligatoriamente deberán presentar un Informe, en el plazo máximo de una semana, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

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

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

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, cada entidad o empresa adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato.

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

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los protocolos específicos contemplados en el presente Acuerdo Marco.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de la implementación del Sistema de Entorno Protector y Buen Trato.
- d) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- e) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.

- f) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales de los pisos, así como de los seguros suscritos al efecto.
- g) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- h) El seguimiento del personal adscrito al contrato, del Plan de formación elaborado por las Entidades, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- i) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

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

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

Las entidades o empresas adjudicatarias serán responsables de la correcta ejecución de los contratos basados del presente Acuerdo Marco, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la efectución de los contratos, 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: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - ***6248**
Fecha: 2025.04.10 15:23

Fdo.: Silva Valmaña Ochaita