



Dirección General de Infancia,  
Familia y Fomento de la Natalidad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 ACUERDO MARCO DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MEDIA ESTANCIA DE MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS ATENDIDOS POR LA DIRECCION GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD”**

### **I.- OBJETO**

El Acuerdo Marco tiene por objeto fijar las condiciones para la atención residencial de media estancia de adolescentes que llegan a la Comunidad de Madrid sin acompañamiento familiar, de edades comprendidas entre los 12 y 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, DGIFFN) 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 se establece el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este Acuerdo Marco. Todo ello, dentro de la configuración de los centros de protección como entornos seguros y de buen trato, a los que se refiere 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).

El objeto de este Acuerdo Marco se dividirá en 2 lotes, en función del número de plazas:

- Lote 1. Atención en dispositivos entre 5 y 12 plazas.
- Lote 2. Atención en dispositivos de entre 40 y 50 plazas.

### **II. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.**

#### **1. Acogimiento residencial para menores extranjeros no acompañados**

A los efectos de este Pliego, se entiende por Acogimiento Residencial de media estancia de adolescentes extranjeros no acompañados, a la modalidad de atención residencial de menores inscritos en el Registro de Menores Extranjeros No Acompañados (RMENA), atendidos por la Comunidad de Madrid y tendrá como finalidad principal la de ejercer, a través de la dirección del recurso residencial, la guarda de los menores en atención inmediata hasta la adopción de la medida de protección, pudiendo después permanecer en los recursos mientras se encuentran tutelados por la Comunidad de Madrid o derivados a otros recursos de acogimiento residencial.

Se establece como modelo básico de intervención la atención individual e integral, centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo, su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

#### **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, 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 socio laboral y la incorporación a la vida adulta.
- g) Favorecer el cuidado desde distintos contextos familiares, bien en su propia familia o en otra familia acogedora
- h) Propiciar la participación y corresponsabilidad de los menores en su propio proceso educativo.
- i) Orientar a los menores hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, cultura y ocio).
- j) Realizar una atención multiprofesional y coordinada con los agentes sociales que intervienen con el menor y su familia.
- k) 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 en dispositivos tipificados según la Orden 613/1990 de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, como Centros Residenciales con subtipo de “*Pisos Tutelados*” para el Sector de “*Adolescencia*”.

En cada centro residirán un número autorizado de menores de edad, con el perfil establecido en el presente Pliego, en tanto se les prepara para transitar a la vida adulta con indicadores máximos de autonomía y participación social.

## 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, conforme a lo previsto en el artículo 2 de la LO 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**, como colectivo especialmente vulnerable cuya situación le expone a una mayor propensión frente a delitos contra la libertad individual de explotación y/o trata.
- d) **Favorecer las relaciones 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 las menores 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) **Integración inclusiva** de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, enfermedad rara o sin diagnóstico, siempre que sea posible.
- i) **Estabilidad y coherencia** en el marco de las relaciones del menor, tanto con adultos como con iguales.
- j) **Participación y corresponsabilidad** de los menores en su propio proceso educativo, y en la organización de la vida cotidiana y actividades del centro.
- k) **Favorecer** la adquisición de la formación personal necesaria para lograr su autonomía y su plena incorporación a la sociedad al llegar a la edad adulta.
- l) **Atención multiprofesional** por parte de los equipos responsables de los recursos residenciales.
- m) **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.Descripción de las tareas y particularidades técnicas.

Las Entidades Adjudicatarias de cada contrato basado tendrán que acoger, atender, educar e integrar a los menores de edad, bien en situación de guarda en atención inmediata o tutela, y poner a su alcance los medios para su integración social.

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

- a) La guarda de los menores, consistente en “velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral” (art.154 del Código Civil). Se deberá, por tanto, asegurar la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad y su plena satisfacción moral y material, en un contexto que garantice sus derechos, favorezca la asunción de sus obligaciones y las condiciones adecuadas para su desarrollo, socialización e integración y adaptación psicosocial.
- b) El cuidado personal, control y vigilancia del mismo.
- c) El alojamiento adecuado de los menores, que habrá de contemplar la limpieza diaria, en horario matutino, de las habitaciones, aseos y zonas comunes, así como siempre que las circunstancias lo requieran.
- d) La manutención de los menores, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - Se servirán 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.

- e) El vestido y calzado, así como los útiles de aseo personal:
- Las Entidades 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.
- f) La ropa de cama, mesa y aseo será suministrada por las Entidades Adjudicatarias. El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y, en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás artículos de lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.
- g) La gestión del traslado a los centros sanitarios cuando precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- h) Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los menores, así como aquellos otros tratamientos que incidan en la adecuada evolución y desarrollo personal y social de estos, correrán a cargo de las Entidades Adjudicatarias. En cualquier caso, habrá de asumir los siguientes gastos:
- 1) Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales.
  - 2) Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia.
  - 3) Aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad del menor (terapéuticos, psicológicos, psiquiátricos, logopédicos, etc.).
- Otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, gastos de traslados de retorno con su familia o con una de acogida, así como otros gastos, siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma, serán asumidos por la DGIFFN, previa autorización por parte del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia.
- i) Los cuidados del menor en periodos en que éste hubiere de estar hospitalizado.
- j) Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.
- k) La escolarización y educación que corresponda a su edad (incluido el material escolar).
- l) Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades de los menores. Así mismo, los menores dispondrán de libros, revistas, juegos de mesa y cuantos materiales sean útiles y necesarios, de acuerdo con sus características personales, para la ocupación activa de su tiempo libre.

- m) El acompañamiento del menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiario el menor durante el tiempo de estancia en los Centros. Así mismo, las Entidades Adjudicatarias tendrán obligación de realizar las actuaciones necesarias para obtener la documentación oficial del menor, trabajando en coordinación con la Dirección General de Infancia, como entidad pública de protección de menores y las Entidades oficiales que cada caso requiera (Embajada, Consulado, Delegación de Gobierno, Oficina de Asilo y Refugio, Brigada de Extranjería, etc.).
- n) Una atención individualizada a cada menor, aplicando, de forma general, un Plan Individual de Protección que, de forma particular, prepare en la 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 un itinerario de inserción.
- o) El desarrollo de actuaciones que favorezcan el proceso de inserción social al alcanzar la mayoría de edad, mediante el acompañamiento educativo en la búsqueda de recursos residenciales y/o formativos/laborales.
- p) La coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.
- q) En general, todas aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe recibir el menor para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.
- r) Se facilitará la comunicación de los menores con su familia en el país de origen. A su vez, las Entidades Adjudicatarias procurarán establecer un sistema de comunicación con las familias para hacerlas partícipes del proyecto del menor y su situación y obtener la documentación necesaria para el menor.
- s) De cada menor ingresado, existirá en las Entidades Adjudicatarias una copia a modo de expediente de oficina, en el que consten el Plan Individual de Protección y los correspondientes informes médicos, educativos, psicológicos y sociales, así como solicitudes, resoluciones, incidencias y tratamientos que venga recibiendo. Este expediente de oficina, se custodiará durante el periodo de ejecución del presente Acuerdo Marco, asegurando que todos los documentos se han ido remitiendo al Expediente único del menor que dispone la DGIFFN.
- t) Respecto de aquellos menores que se encuentren en situación de atención inmediata (periodo de estudio y valoración, antes de ser asumida su tutela), la Entidad Adjudicataria habrá de emitir informe/s en el que se recojan las características y/o circunstancias psicológicas, médicas, sociales, formativas y educativas de cada menor. Este/os informe/s podrán ir acompañado/s de una propuesta de derivación, cuando se solicite el traslado a una tipología determinada de recurso residencial (Residencia, piso tutelado, centro específico, etc.), a fin de ser valorado por el Servicio de Infancia y Migraciones.
- u) En el caso de los menores que permanezcan en el Centro de media estancia, la Entidad Adjudicataria, habrá de emitir cada 6 meses desde que se asumió la tutela, informe de seguimiento sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual. De forma particular, a partir de los 16 años, éste deberá tener un enfoque de preparación/transición a la vida adulta, según el modelo propio del Plan de Autonomía.
- v) El adjudicatario comunicará a la DGIFFN (Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia), cualquier incidencia grave, de tipo judicial (denuncias, citaciones judiciales), sanitaria (intervenciones, ingresos hospitalarios, accidentes, etc.), y cualquier otra que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor, siguiendo los procedimientos, protocolos y modelos de trabajo de la DGIFFN.



- w) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades Adjudicatarias remitirán al Servicio de Infancia y Migraciones un Proyecto de Centro, que contemplará, al menos, los siguientes apartados: señas de identidad; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; compromiso de la organización con los buenos tratos, descripción de riesgos y objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del Centro y evaluación. Así mismo, la Entidad Adjudicataria remitirá, en el mismo plazo, el Reglamento que regula la Convivencia, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los usuarios, las normas de funcionamiento del recurso y las consecuencias de su incumplimiento.
- x) Las Entidades Adjudicatarias deberán tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, un 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.
- y) Las Entidades Adjudicatarias deberán adaptar el modelo de entorno protector y de buen trato en la red de centros de protección de niños, niñas y adolescentes de la Comunidad de Madrid en sus respectivos centros, de acuerdo a las indicaciones del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia y contar con un Protocolo de prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia conforme al Protocolo Marco de la Subdirección General de Protección a la Infancia y de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia.
- z) En el momento del ingreso, se facilitará a la persona menor de edad, por escrito y en idioma y formato que le resulte comprensible y accesible, las normas que regulan la convivencia, así como información sobre los mecanismos de queja y de comunicación existentes. Respecto a los menores de edad, mayores de 14 años, se deberá cumplir con el deber de información en materia de protección de datos personales.
- aa) Al comienzo de cada año natural (máximo último día de febrero), se deberá remitir el Plan Anual de Trabajo, 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 enero, se habrá de presentar al Servicio de Infancia y Migraciones, la Memoria de Evaluación del año precedente (cualitativa y cuantitativa). Esta documentación se realizará conforme a los indicadores de calidad que se determinen desde el Servicio de Infancia y Migraciones.
- bb) 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.
- cc) Todas las comunicaciones referidas al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, remitir a través del registro de la DGIFFN.

- dd) Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, las Entidades Adjudicatarias deberán cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología como centro residencial: pisos tutelados, 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. Tipología de los dispositivos destinados a la Media Estancia.

Las entidades privadas participantes atenderán todas las necesidades básicas de los menores así como estudiarán y valorarán cuantas alternativas familiares puedan existir, iniciando los trámites relacionados con su documentación y derivando a los recursos y tratamientos que resulten necesarios.

##### 2. Perfil de los menores.

Los menores atendidos por cuenta de la Dirección General 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) que se encuentren en las siguientes situaciones:
  - Menores extranjeros inscritos en el Registro de Menores Extranjeros No acompañados de la Brigada de Extranjería con distintas situaciones asociadas a necesidades de protección internacional, discapacidad, grupos de hermanos, menores inimputables, etc.
  - Menores localizados por primera vez en territorio de la Comunidad de Madrid, por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
  - Menores derivados desde el Aeropuerto Adolfo Suarez.
  - Menores derivados desde la Fiscalía, tras ser puestos en libertad, habiéndose confirmado que no tienen guardador legal asignado.
- b) Sexo mayoritariamente masculino y ocasionalmente femenino.
- c) Menores en situación de guarda en atención inmediata, o con una medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid, en calidad de Menores extranjeros no acompañados e inscritos en el registro RMENA de la Brigada de Extranjería.

Entre los residentes pueden encontrarse menores que presenten alguna/as de las siguientes características:

- **A nivel psíquico:** impulsividad, dificultades de autocontrol, escasa tolerancia a la frustración, distorsiones vinculadas a la identidad, inestabilidad emocional y desajustes relacionados con la salud mental.
- **A nivel social:** ausencia de figuras adultas de referencia; dificultades para construir vínculos positivos, proyecto vital escasamente elaborado; consumos asociados de sustancias tóxicas; marginalidad, elaboración del duelo.
- **A nivel formativo:** escaso o nulo conocimiento del castellano, dificultad para acceder a procesos formativos de orientación profesionalizada.

### 3. Ocupación de plazas.

- a) Los ingresos se realizarán mediante acompañamiento policial en cualquiera de los dispositivos incluidos en el Acuerdo Marco, aportando Oficio Policial de ingreso. También podrán realizarse mediante indicación técnica del Servicio de Infancia y Migraciones.
- b) Cada uno de los ingresos se acreditarán mediante documento de ALTA, firmado por el responsable de cada Entidad Adjudicataria, que ha de remitir al Servicio de Infancia y Migraciones 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, diariamente se hará costar el movimiento poblacional.
- c) La Entidad Adjudicataria admitirá sin excepción a todos los menores que reúnan los requisitos establecidos.
- d) Los menores permanecerán dados de alta en el Centro, atendiendo a las siguientes circunstancias:
  - ✓ **Atención inmediata:** realización del estudio y valoración de la situación personal y social del menor, así como identificación y filiación de éste a través de la documentación aportada por él mismo o a través de la evaluación de su edad. Este proceso culminará con la asunción de la tutela por parte de la Comunidad de Madrid.
  - ✓ **Una vez asumida la tutela, el menor podrá continuar su estancia en el recurso durante un tiempo o el menor podrá ser derivado a otro recurso de la Red de Centros de Protección** en función de sus características personales y su proyecto individual, causando baja en los dispositivos de Media Estancia. No obstante, podrá continuar dado de alta hasta el cumplimiento de la mayoría de edad o mientras se valore la idoneidad de su permanencia en alguno de los centros de menor tamaño en el periodo denominado de media estancia.
- e) La Entidad Adjudicataria notificará la baja de los menores mediante escrito, indicando los motivos que la justifican. Las causas por las que se podrá dar de baja a un menor son:
  - ✓ Mayoría de edad.
  - ✓ Ausencia voluntaria prolongada, superior a 15 días.
  - ✓ Resolución de la CPIA, determinando la baja administrativa del menor (en relación al Decreto de Mayoría de Edad de Fiscalía de Menores).
  - ✓ Traslado a otro recurso de la Red o retornó a su centro de referencia.
  - ✓ Ingreso en Centro de Medidas Judiciales.
  - ✓ Alternativa familiar.

Ningún menor podrá causar baja en el centro sin el conocimiento y autorización expresa de Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia. A tal fin, las Entidades Adjudicatarias notificarán la propuesta de baja al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen (ausencias voluntarias, mayoría de edad, etc.).

- 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 al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, este hecho, a fin de valorar la baja en dicho recurso.
- g) Cuando las Entidades Adjudicatarias valoren la necesidad de traslado de un menor en función de su Proyecto individual, deberán solicitar motivadamente el traslado al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, quién resolverá sobre las actuaciones inmediatas en función de la tipología del recurso residencial propuesto.



- h) Las propuestas de salidas en fines de semana y períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, al efecto de que se adopte el acuerdo que proceda. En el periodo estival, las Entidades Adjudicatarias habrán de informar al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, de la previsión de las salidas en este periodo.
- i) Todas las comunicaciones referidas al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, remitirse a través del registro de la DGIFFN.

## **V.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES 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 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**

#### **1.1. Aportación de inmuebles y régimen jurídico de los inmuebles.**

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 recursos residenciales 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. Estarán ubicados en la Comunidad de Madrid.

#### **LOTE 1**

Los inmuebles en los que se desarrolle la actividad objeto de este Acuerdo Marco podrán ser:

- Edificaciones tipo chalet, con o sin medianeras, cuyo acceso principal se realiza directamente desde la calle. El número óptimo de plazas en estos recursos será de 10 plazas. (Un mínimo de 5 plazas y un máximo de 12 plazas).
- Viviendas sujetas al régimen de propiedad horizontal, cuyo acceso principal se realiza desde zonas comunes de una comunidad de vecinos. El número óptimo de plazas en estos recursos será de 6 plazas. (Un mínimo de 5 plazas y un máximo 7 plazas).

#### **LOTE 2**

Este tipo de centros solo podrán ser en inmuebles independientes y no sujetas al régimen de propiedad horizontal, salvo que, en este último caso, todo el edificio esté destinado al acogimiento de estos menores.

Los inmuebles de ambos lotes dispondrán de equipamiento que propicie la adquisición de hábitos para la vida autónoma (cocina, plancha, limpieza) y el desarrollo de rutinas diarias; espacios comunes de convivencia y espacio para la atención educativa y custodia de documentación.

Cada uno de los inmuebles deberá destinarse de forma exclusiva al objeto del contrato, sin que, por tanto, pueda compartirse parte de tales inmuebles con su ocupación por parte de terceros.

Los medios materiales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de las Entidades Adjudicatarias, que deberán mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables, cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán por parte del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia y de los servicios de inspección de la Consejería.

En el supuesto excepcional de que, por razones de fuerza mayor, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el recurso residencial ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación **de la actividad en otra u otros centros**, cuyo titular sea la Entidad Adjudicataria. El nuevo Centro o Centros deberán 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.

**En el supuesto de que no sea posible esa reubicación, el contrato podrá ser resuelto.**

### **1.2. Medio de transporte**

Para el Lote 2, las Entidades Adjudicatarias deberán aportar un vehículo con las siguientes características:

- ✓ Antigüedad inferior a cuatro años.
- ✓ Número de plazas mínimo: 7 plazas.
- ✓ Encontrarse al corriente de todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente.

## **2. MEDIOS PERSONALES.**

- 1) Las Entidades Adjudicatarias han de contar para llevar a cabo la ejecución del contrato basado 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 del día, todos los días del año, garantizando que en todo momento exista presencia física continua de carácter educativo.

### **LOTE 1**

En todo caso, será requisito imprescindible que las Entidades Adjudicatarias cuenten con:

- a) **Un/a Director/a** con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director/a de Centros de Servicios Sociales.

Transitoriamente, cuando por razones de fuerza mayor, dichas funciones sean asumidas por alguna de las figuras profesionales del Equipo Técnico, se deberá demostrar que se está en proceso de obtener esa habilitación. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores.

Cada Entidad Adjudicataria podrá contar con un Director/a, por cada unidad de Convivencia o con un Director/a para varios centros, siempre que la suma no supere las 21 plazas, debiendo cumplir, no obstante, con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Nº	Plazas	Plazas	Plazas	Plazas
4 unidades	5	5	5	5/6
3 unidades	6	6	6/9	
3 unidades	7	7	7	
3 unidades	5	5	5/11	
2 unidades	10	10/11		

b) **Equipo socioeducativo, de apoyo y/o de intervención directa.** Estará compuesto por los siguientes profesionales:

- **Educadores sociales.** Coordinarán y desarrollarán la intervención educativa a realizar con los menores, participando en la elaboración de documentos técnicos relacionados con los mismos (informes iniciales y de seguimiento, planificación y evaluación educativa general e individual, etc.). Deberán poseer, preferentemente, la titulación de grado en educación social o la habilitación correspondiente emitida por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores Sociales. En su defecto, podrán estar en posesión de formación universitaria (media, superior o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Coordinan al resto de profesionales de atención directa.
- **Auxiliares técnicos educativos.** En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro y en el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, bajo la coordinación del educado 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.
- **Mediadores Interculturales.** Serán intérpretes en actos de comunicación entre los menores y los profesionales, mediando en las situaciones de conflicto derivadas de las dificultades idiomáticas y/o diferencias culturales o de otra índole. Podrán orientar, desde la perspectiva intercultural a los profesionales del centro a fin de llevar a cabo una adecuada intervención con los menores. 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. Tendrán un dominio contrastado, al menos, del idioma árabe.

c) La dotación de personal de atención directa será proporcional al número de plazas de menores de los que disponga cada centro. Dada la diversidad de posibilidades, se adjunta una tabla donde se especifica el número de profesionales con tareas socioeducativas que responde a esta diversidad:

5 plazas	2,5 Educadores 100%
	2 Tec. Aux. 100%
	2 Mediadores 100%
6 plazas	3 Educadores 100%
	3 Tec. Aux 100%
	2 Mediadores 100%
7 plazas	3,5 Educadores 100%

	3 Tec. Aux 100%
	2 Mediadores 100%
8 plazas	4 Educadores 100%
	3,5 Tec. Aux 100%
	2 Mediadores 100%
9 plazas	5 Educadores 100%
	4 Tec. Aux 100%
	2 Mediadores 100%
10 plazas	5,5 Educadores 100%
	4 Tec. Aux 100%
	2 Mediadores 100%
11 plazas	5,5 Educadores 100%
	3,5 Tec. Aux 100%
	3 Mediadores 100%
12 plazas	6 Educadores 100%
	4,5 Tec. Aux 100%
	3 Mediadores 100%

Esta proporcionalidad, se ha obtenido tomando como referencia un centro de 10 plazas, cuya plantilla básica está compuesta por 5,5 educadores, 4 auxiliares técnicos y 2 mediadores.

Esta plantilla garantiza que, en el cómputo de horas anual:

- los centros de entre 10 y 12 plazas tengan una presencia mínima de dos personas en cada uno de los turnos, mañana, tarde, y noche, fines de semana, festivos y periodos vacacionales.
- los centros de entre 5 y 9 plazas tengan una presencia mínima de una persona en todos los turnos y el refuerzo de una segunda persona en algunos turnos.

#### Uno de los Educadores de cada centro ejercerá funciones de coordinación.

Las Entidades Adjudicatarias que dispongan de un solo centro de 5, 6, 7, 8 y 9 plazas, la figura del Director se contemplará dentro de la ratio de profesionales destinados a la Atención Socioeducativa.

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

## LOTE 2

Partiendo de centro tipo de 40 plazas, la Entidad Adjudicataria deberá contar con:

- **1 Director/a** con formación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Así mismo, deberá disponer de la habilitación requerida para ejercer las funciones de Director/a de Centros de Servicios Sociales.

Transitoriamente, cuando por razones de fuerza mayor, dichas funciones sean asumidas por alguna de las figuras profesionales del Equipo Técnico, se deberá demostrar que se está en proceso de obtener esa habilitación. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores.

- 1 Subdirector, que reúna las mismas características que el Director.
- 10 Educadores Sociales, a jornada completa, 3 con la categoría de coordinador.
- 1 Trabajador Social, a jornada completa.
- 1 Auxiliar de clínica, a jornada completa.
- 12 Auxiliares técnicos educativos, a jornada completa.
- 5 Mediadores Interculturales, a jornada completa.
- 3 Cocineros, con una jornada del 100 %.
- 4 Empleados de Servicios domésticos, con una jornada del 100 %.
- 1 Oficial mantenimiento, con una jornada del 100 %.
- 5 Controlador TAI-ACE, con una jornada del 100 %.

Para un recurso de 50 de plazas, se incorporarán además 3 Educadores Sociales, 3 Auxiliares Técnicos Educativos y 2 Mediadores.

## AMBOS LOTES

**El director y el 25% del personal de atención directa deberán contar con una experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características.**

## RATIO DE PERSONAL

Se entiende por ratio de personal, el cociente resultante de dividir el número de profesionales por el número máximo de personas residentes en cada centro. El cálculo de la ratio general incluye, además del personal de atención directa, al personal de servicios y la Dirección.

**La ratio que se establece para los siguientes recursos es de 1,4.**

<b>5 plazas</b> Ratio 1,4	2,5 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 50%
	2 Tec. Aux 100%		
	2 Mediadores 100%		
<b>6 plazas</b> Ratio 1,4	3 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 75 %
	3 Tec. Aux 100%		
	2 Mediadores 100%		
<b>7 plazas</b> Ratio 1,4	3,5 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 50% 1 cocinero al 100%
	3 Tec. Aux 100%		
	2 Mediadores 100%		
<b>8</b>	4 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 100% 1 cocinero al 100%
	3,5 Tec. Aux 100%		



<b>plazas</b> Ratio 1,4	2 Mediadores 100%		
<b>9 plazas</b> Ratio 1,4	5 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 100% 1 cocinero al 100%
	4 Tec. Aux 100%		
	2 Mediadores 100%		
<b>10 plazas</b> Ratio 1,4	5,5 Educadores 100%	1 Director	1 Auxiliar de Servicios al 100% 1 cocinero al 100%
	4 Tec. Aux 100%		
	2 Mediadores 100%		
<b>11 plazas</b> Ratio 1,4	5,5 Educadores 100%	1 Director	1 Auxiliar de Servicios al 100% 1 Auxiliar de Servicios al 50% 1 cocinero al 100%
	3,5 Tec. Aux 100%		
	3 Mediadores 100%		
<b>12 plazas</b> Ratio 1,4	6 Educadores 100%	1 Director	2 Auxiliares de Servicios al 100% 1 cocinero al 100%
	4.5 Tec. Aux 100%		
	3 Mediadores 100%		

**La ratio para los recursos de 40 a 50 plazas es de 1,1.**

2) En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades Adjudicatarias estarán obligadas a entregar al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia para su verificación, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contendrá, como mínimo, datos identificativos, número de la Seguridad Social, categoría profesional, vinculación jurídica con la Entidad Adjudicataria, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrán de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente. En el caso del personal auxiliar de servicios generales que realice tareas de cocina, será necesaria la acreditación que les faculte para poder manipular alimentos.

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

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

3) El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato dependerá laboralmente de la entidad que resulte adjudicataria, quien estará obligada a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento del convenio colectivo aplicable y a las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad, no existiendo en ningún caso ninguna vinculación jurídico-laboral de este personal con la Comunidad de Madrid. No obstante, la Comunidad de Madrid podrá exigir en cualquier momento a la Entidad Adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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 Adjudicataria.

4) Las Entidades Adjudicatarias deberán contar con un 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, 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.

Asimismo, se procederá por la Entidad Adjudicataria a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la obligación del trabajador o voluntario de comunicar una posible condena sobrevenida por delitos de esta naturaleza, la empresa adjudicataria debe llevar a cabo un control periódico del mantenimiento de este requisito esencial, impidiendo que personas condenadas durante el ejercicio de estas profesiones, o actividades, puedan mantenerse en ellas.

Para ello, **con una periodicidad anual**, deberá exigir a los trabajadores y voluntarios la certificación negativa de estos delitos, expedida por el registro central de Delincuentes Sexuales o trata de Seres Humanos, sin perjuicio de la posibilidad de comprobar por sí misma, la inexistencia de estos antecedentes en dicho Registro, previo consentimiento expreso de la persona interesada o de su representante, de conformidad con lo previsto en 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 y de Trata de Seres Humanos.

6) Se habrá de comunicar por escrito al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, en el plazo máximo de diez días, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

7) Las Entidades Adjudicatarias deberán seguir las directrices y procedimientos marcados desde la DGIFFN.

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

9) Las Entidades Adjudicatarias no podrán realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia.

10) Las Entidades Adjudicatarias de los contratos basados favorecerán la formación específica de su personal. Para ello, elaborarán un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para todo el personal de los centros, de, al menos, 20 horas cada una de ellas.

11) Medidas en caso de huelga legal. En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, las Entidades Adjudicatarias deberán mantener informado con la frecuencia necesaria al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.

12) Una vez finalizada la huelga, las Entidades Adjudicatarias obligatoriamente deberá/n presentar un Informe, en el plazo máximo de una semana, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

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

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

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, cada Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato basado.

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, el cumplimiento de los protocolos específicos y el sistema de entorno protector y de buen trato contemplados en el presente Acuerdo Marco.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativa desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales del/de los piso/s, así como de los seguros suscritos al efecto.
- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, del Plan de formación elaborado por la/s Entidades Adjudicatarias, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones.

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

En Madrid, a la fecha de la firma

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

Firmado digitalmente por: VALMAÑA OCHAÍTA SILVIA  
Fecha: 2025.04.29 13:56

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaíta