



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE “ATENCIÓN RESIDENCIAL PARA MENORES CON PROBLEMAS DE CONDUCTA Y EMOCIONALES GRAVES” (2 LOTES) A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

### I.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto regular el servicio de atención residencial para menores con graves problemas de conducta y emocionales graves, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que sean las adjudicatarias del contrato.

Todo ello, dentro del entorno seguro, inclusivo y de buen trato al que hace referencia la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).

El presente contrato consiste en la gestión de 2 unidades de convivencia para el acogimiento residencial de 37 plazas para menores de edades comprendidas entre los 12 y los 17 años, hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años (y excepcionalmente desde los 10 a los 12 años), con medidas de protección de guarda o tutela, atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, la DGIFFN), dividido en 2 lotes:

**Lote 1. Unidad de convivencia 1:** 13 plazas para chicos de edades comprendidas entre los 12-18 años, (excepcionalmente desde los 10 años, y también de forma excepcional podrán ingresar en este lote menores de sexo femenino).

**Lote 2. Unidad de convivencia 2:** 24 plazas, mixto para edades comprendidas entre los 15-18 años.

Todos los centros residenciales de este contrato tienen que proporcionar a los menores que residan en cada uno de ellos, un contexto seguro, tuitivo, protector, educativo y terapéutico y responder a sus necesidades de salud, emocionales, sociales y educativas, acordes con su desarrollo para favorecer el progreso personal potenciando de manera óptima sus recursos y crecimiento, y la integración social.

### II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A los efectos de este Pliego de Prescripciones Técnicas, se establece lo siguiente:

#### A) LOTES

Cada unidad de convivencia en el que se preste el servicio atenderá a los perfiles que se exponen a continuación, así, cada lote, excepcionalmente, podrá atender a más de una tipología de las expuestas, pero la DGIFFN será quien asigne las plazas de los menores a cada unidad de convivencia en función de las necesidades y de la población residente en cada uno.

En cada lote, los menores tendrán el siguiente perfil:

- **LOTE 1. UNIDAD DE CONVIVENCIA 1:** 13 plazas, **chicos** con edades comprendidas entre los 12-18 años (excepcionalmente desde los 10 años).

#### **Preferentemente:**

- ✓ Niños con una edad precoz en el inicio de las dificultades de adaptación y con posibles conductas disruptivas.
- ✓ Menores que han vivido experiencias interpersonales negativas y crónicas que han dado lugar a un trastorno traumático del desarrollo.
- ✓ Menores que han sido presuntos agresores de otros menores en centros de protección.
- ✓ Menores con posible diagnóstico de trastorno del vínculo.

- ✓ Menores con trastorno de inestabilidad emocional de la personalidad.
- ✓ Menores con posible consumo de sustancias tóxicas.
- ✓ En caso de valorarse necesario, podrá producirse el ingreso de menores protegidas de sexo femenino en este lote.
- ✓ **LOTE 2. UNIDAD DE CONVIVENCIA 2:** 24 plazas. **Mixto** con edades comprendidas entre los 15- 18 años

**Preferentemente:**

- ✓ Adolescentes y preadolescentes con trastorno disocial de la conducta y otros trastornos del comportamiento, que presenten comportamientos graves de forma recurrente.
- ✓ Adolescentes y preadolescentes, que alteren de forma grave las pautas de convivencia y de comportamiento socialmente aceptadas, pudiendo provocar graves daños tanto en su persona como en los otros y en los objetos.
- ✓ Adolescentes y preadolescentes que precisen programas educativos y terapéuticos específicos, para controlar su conducta y sus emociones, para alcanzar su integración en contextos normalizados.
- ✓ Adolescentes con posible diagnóstico de trastorno del vínculo.
- ✓ Adolescentes con posible consumo de sustancias tóxicas.

**B) PRESTACION DEL SERVICIO**

El servicio se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (en adelante, Consejería), de los centros con las plazas autorizadas determinadas en este pliego, tras la formalización del correspondiente documento contractual para la atención de los menores de las características anteriormente citadas.

Estos centros quedarán integrados dentro de la Red de centros de protección de menores de la DGIFFN.

El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día todos los días del año.

Los centros en los que se preste el servicio deberán estar adaptados funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de los menores destinatarios, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen en ellos, y deberán contar con las preceptivas autorizaciones administrativas y sanitarias de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas (en adelante, PCAP). Las empresas licitadoras deberán contar con la correspondiente habilitación en los términos establecidos en el PCAP.

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.

**C) OCUPACIÓN DE LAS PLAZAS.**

En cada unidad de convivencia se atenderá exclusivamente a menores derivados por la DGIFFN.

Conforme a la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, para ingresar en estos centros es necesaria la autorización judicial de ingreso. La solicitud de autorización de ingreso estará motivada y fundamentada en informes psicosociales emitidos previamente por personal especializado en protección de menores.

Corresponde a la DGIFFN, a través de Acuerdo del Pleno de la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia, la asignación de plaza a cada menor. Esta decisión se comunicará de modo fehaciente a la/s Entidad/es Adjudicataria/s.

- a) Se entiende por plaza ocupada la asignada a un menor y ocupada por él desde el momento en que se produce el ingreso efectivo en el Centro hasta su baja definitiva.
- b) El importe a abonar al día por la plaza a permanente disposición de la Comunidad de Madrid será del 75% del precio de la plaza ocupada/día. Es necesario contar con plazas a permanente disposición como consecuencia de:
- La necesidad de disponer de recursos especializados con plazas dedicadas exclusivamente para atender a menores con medida de protección, que precisan de ayuda específica intensiva, no proporcionada en otros recursos especializados de carácter público.
  - Una vez asumida la medida de protección, ésta tiene un carácter inmediato, y por tanto, se impone la obligación de disponer de plazas para atender las medidas de protección adoptadas por la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid y, especialmente las asumidas con carácter de urgencia así como la conveniencia de mantener la totalidad del personal contratado, independientemente del número de plazas ocupadas, a fin de prestar un servicio técnico-educativo de calidad.
- c) El/los adjudicatario/s, una vez notificado por la DGIFFN el nombre y el resto de los datos necesarios del menor al que se le haya adjudicado la plaza, deberá/n realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado con el personal técnico de Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN (en adelante, Coordinación de Centros).
- d) La/s Entidad/es adjudicataria/s no podrá/n negar la admisión a los menores que reúnan los requisitos establecidos.
- e) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la/s Entidad/es Adjudicataria/s, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a Coordinación de Centros, dentro de las 24 horas siguientes a haberse producido.
- f) Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGIFFN para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otro usuario alternativo.
- g) Ningún menor podrá causar baja en el centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros. A tal fin, la/s Entidad/es Adjudicataria/s remitirá/n informe con solicitud de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.
- h) Cuando los profesionales de la/s Entidad/es Adjudicataria/s valore/n que un menor ha alcanzado los objetivos diseñados en el Plan terapéutico Individualizado elaborado para cada menor, y está en condiciones de incorporarse a su familia o a un recurso de la red de protección, elaborarán un informe motivando dicha propuesta y lo remitirán a Coordinación de Centros, quien resolverá sobre el mismo. De dicha propuesta se informará, a su vez, al Área de Protección del Menor de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN (en adelante, Área de Protección del Menor).
- i) La propuesta motivada a Coordinación de Centros deberá estar acompañada de un informe psicológico, educativo y social, y de cuantos informes determine Coordinación de Centros.
- j) Todas las propuestas en relación con los menores han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros y al Área de Protección de Menor.
- k) Ausencias Voluntarias. En caso de producirse la ausencia voluntaria de un menor ingresado, el centro se obliga a comunicar el hecho urgentemente a Coordinación de Centros, en un plazo máximo de 24 horas. Así mismo, el centro se obliga a disponer de las medidas oportunas para

la protección del menor, incluyendo las que establece la legislación vigente. En caso de producirse una ausencia voluntaria, el centro se comprometerá a realizar las gestiones pertinentes encaminadas a que el menor se reincorpore al recurso. El centro dispondrá de un protocolo de actuación ante la ausencia de un menor así como de **protocolos para prevenir que se produzcan las ausencias voluntarias.**

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

De cada menor ingresado existirá en el centro, por cuenta del adjudicatario, un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos, médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también en el expediente un registro en 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.

#### **D) PERIODO DE ADAPTACIÓN**

Se considerará como período de adaptación del menor al centro los tres meses siguientes a su incorporación al mismo. Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales (ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas, o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del centro) que impidan la atención del menor en él, se propondrá a Coordinación de Centros la baja y el traslado a otro centro, mediante informe razonado sobre las dificultades de adaptación del menor. Coordinación de Centros tomará la decisión que proceda, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

#### **E) REGIMEN DE VISITAS Y PERMISOS DE SALIDAS**

Conforme al artículo 34 Ley Orgánica 8/2015, las visitas de familiares y otras personas allegadas sólo podrán ser restringidas o suspendidas en interés del menor por el Director del centro, de manera motivada, cuando su tratamiento educativo lo aconseje y conforme a los términos recogidos en la autorización judicial de ingreso.

El derecho de visitas no podrá ser restringido por la aplicación de medidas disciplinarias.

El Director del centro de protección específico de menores con problemas de conducta podrá restringir o suprimir las salidas de las personas ingresadas en el mismo, siempre en interés del menor y de manera motivada, cuando su tratamiento educativo lo aconseje, conforme a los términos recogidos en la autorización judicial de ingreso.

Las medidas limitativas del régimen de visitas y de los permisos de salida deberán ser notificadas a las personas interesadas, al menor y al Ministerio Fiscal de acuerdo con la legislación aplicable.

Las propuestas de salidas en los períodos de vacaciones de los menores serán remitidas al Área de Coordinación de Centros y al Área de Protección de la DGIFFN, como mínimo, con un mes de antelación a producirse, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda.

Todas las propuestas han de ser comunicadas en el menor tiempo posible al Área de Coordinación de Centros y al Área de Protección.

El/los adjudicatario/s está/n obligado/s a ejecutar todas las indicaciones de la DGIFFN en este ámbito.



## **G) RÉGIMEN INTERIOR**

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

Por otro lado, y conforme al artículo 26.4 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LOPJM), por el que se regula el ingreso en centros específicos de menores con problemas de conducta, los menores recibirán a su ingreso en el centro, información escrita sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias del menor. Los mayores de 14 años recibirán, asimismo, información relativa a protección de datos conforme a lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

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

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

El/los adjudicatario/s se encuentra/n obligado/s al cumplimiento de todas las disposiciones, que, en este sentido, establezca la DGIFFN así como a ejecutar todas sus indicaciones. También está obligado a realizar cuantos informes se encuentren señalados por ley.

## **H) OBJETIVOS:**

- 1- La Protección integral de los menores destinatarios del contrato conforme a las leyes de protección.
- 2 - Garantizar un entorno seguro, inclusivo y de buen trato al que hace referencia la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).
3. Ser un recurso que prevenga, detecte e intervenga frente a la violencia.
- 4- Mejorar la calidad de vida de cada menor residente.
- 5- Fomentar el desarrollo y crecimiento personal en las áreas cognitivas, comportamentales, emocionales, sociales, básicas, físicas y de la salud de cada menor.
- 6- Promover al máximo las opciones de integración familiar, educativa y socio-ambiental de cada menor.
- 7- Evitar que surjan y se desarrollen conductas o inhabilidades secundarias o asociadas.
- 8- Posibilitar alcanzar en cada niño el mejor estado de salud posible.
- 9- Disminuir en cada menor la necesidad de medicación.
- 10- Crear vínculos positivos con profesionales e iguales.
- 11- Prestar atención específica de carácter preventivo a aquellos menores con perfiles que, aunque no mostrando un repertorio conductual y/o perfil psicológico de carácter muy grave, sí se determine un pronóstico negativo.

### **III SERVICIOS A PRESTAR**

La/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de los menores atendidos y a su evolución, de acuerdo con lo establecido en su Programa Individual (en adelante P.I.).

En la prestación de estos servicios, las Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las limitaciones existentes en virtud de resolución judicial y el respeto a la dignidad de la persona.

El/los adjudicatario/s llevará/n a cabo la atención residencial de los menores, de acuerdo a un modelo de intervención basado en la normalización y la integración atendiendo a lo dispuesto en la LOPIVI respecto a los entornos seguros, inclusivos y de buen trato, siguiendo el modelo de entorno protector y de buen trato en los centros de protección de menores en la Comunidad de Madrid.

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, dando garantías de buen trato.

#### **B) Alojamiento**

Este servicio comprende el uso y disfrute por los menores, en condiciones de seguridad y accesibilidad, de su habitación y zonas de convivencia incluyendo comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes. A tales efectos, se garantizará la existencia de espacios propios y comunes, organizados en unidades de convivencia de pocos menores, con el equipamiento y mobiliarios adecuado y adaptado a sus especiales características.

Se dispondrá para cada menor, de un espacio personal, así como de los espacios necesarios para guardar sus enseres personales. La ocupación máxima en cada habitación será de dos menores, garantizando siempre la calidad de la convivencia, la seguridad y la intimidad de los mismos. Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora asignar habitación a niños y adolescentes, respetando en todo momento la intimidad y el desarrollo individual.

Por ello, se primará el cuidado en las características de los menores que duermen en cada habitación, buscando siempre la mejor adecuación y dotar de calidad a los espacios de los menores. La decoración estará en consonancia con sus edades y características. Podrán tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos por las características de los ocupantes de la misma.

Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación a los menores residentes y al personal del centro. Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino, y además siempre que las circunstancias lo requieran.

Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las labores de limpieza serán de la totalidad del edificio e instalaciones. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención de los menores, y se realizará todos los días del año.

### **c) Manutención de los menores**

- Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) a cada menor sin perjuicio de que en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.
- Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista y estarán aprobados por él, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico.
- Los menús habrán de respetar los preceptos religiosos y culturales de los menores.
- Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) en la orden 612/990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.
- Además, se rotarán los menús de todas las comidas mensualmente y contemplarán la adecuación a los cambios estacionales.
- Las comidas se servirán en un espacio habilitado al efecto, salvo que, por causa de enfermedad de los menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.

### **D) Vestido, calzado y materiales de aseo personal.**

- La/s Entidad/es adjudicataria/s deberá/n suministrar, a su cargo, la dotación de ropa y materiales de aseo personal que precisen los menores.
- Al ingreso del menor deberá reflejarse en un documento el inventario, la ropa así como los demás enseres personales, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. Cada Centro velará y se encargará de que se renueven las prendas para que siempre cada menor cuente con suficiente dotación de ropa y esté en condiciones adecuadas de uso.
- El cambio de ropa interior se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.
- El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene, y conservación en buen estado.
- Los menores vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se esté.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en buenas condiciones para ser usado.

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

El cambio de la ropa de cama se realizará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso, semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería. El/los adjudicatario/s

renovará/n, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en buen estado de uso, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

#### **F) Gastos.**

Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los menores, así como aquellos otros tratamientos que incidan en la adecuada evolución y desarrollo personal y social de estos, correrán a cargo de la/s Entidad/es adjudicataria/s.

En cualquier caso, habrán de asumir los siguientes gastos:

- a) Sillas de ruedas y calzados especiales.
- b) Los gastos de prótesis, ortesis y otras similares.
- c) Aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad del menor (terapéuticos, psicológicos, psiquiátricos, logopédicos, etc.).
- d) La gestión del traslado a los centros sanitarios, cuando precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria a los beneficiarios de la Seguridad Social o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- e) Los gastos de gafas, lentillas, odontología y ortodoncia.

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

#### **G) - Materiales.**

Los menores dispondrán de libros, revistas, juegos de mesa, apoyos tecnológicos y cuantos materiales sean útiles y necesarios, de acuerdo con su edad y características personales, para la ocupación activa de su tiempo libre y para la realización de actividades específicas y de talleres.

Correrán por cuenta de la/s Entidad/es Adjudicataria/s los gastos correspondientes a equipamiento, utillaje, material, etc. necesarios.

#### **H) Control y protección**

El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a los que deberá ajustarse la utilización de las dependencias del centro.

En aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los menores, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

El/los adjudicatario/s deberá/n adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del recurso, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo.

Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

#### **I) Otros servicios.**

Asimismo, serán por cuenta del/los adjudicatario/s los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa, que en ningún caso será inferior a la estimada desde Coordinación de Centros.

- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades y características y necesidades de los menores durante todo el año.
- La escolarización y/o educación que corresponda a la edad y características personales (incluido el material didáctico correspondiente). Los trámites correspondientes a la escolarización se realizarán desde el momento del ingreso con el fin de evitar que se generen periodos en los que los menores no estén escolarizados. Se iniciarán de forma ágil los contactos y coordinaciones con los centros en los que previamente estuvieran matriculados, para que puedan retomar (siempre que sea posible) las clases presenciales en el menor tiempo, y mientras tanto se establecerán coordinaciones con el profesorado para que continúen sus enseñanzas de manera no presencial.

Cuando procedan los cambios de centro educativo, se agilizarán la realización de gestiones pertinentes, todo ello con el fin de evitar que los menores estén sin escolarizar y para que puedan recibir cuanto antes la formación más adecuada a su edad, características y necesidades.

- Se desarrollarán cotidianamente talleres, teniendo en cuenta las necesidades y características de cada uno de los menores; tendrán un carácter terapéutico y rehabilitador, y estarán orientados a la adquisición de habilidades, desarrollo cognitivo, emocional social, físico, ocupación del tiempo libre y a la inserción social y laboral (siempre que proceda). Dichos talleres deben desarrollarse de manera habitual para estos menores.
- Para aquellos menores que estén próximos al cumplimiento de la mayoría de edad, se buscarán alternativas de empleo y también, siempre que sea necesario, se buscarán y gestionarán recursos para adultos ante su mayoría de edad. Además, se seguirán las indicaciones que se marcan en el Plan de Autonomía de la Comunidad de Madrid.
- Además, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludable.
- Se prestará el tratamiento psicológico individual y de grupo con una periodicidad mínima semanal, y también se prestará siempre que sea necesario.
- Los cuidados del menor en los periodos en que tenga que estar hospitalizado.
- Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.
- El acompañamiento para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudieran necesitar o ser beneficiarios los menores durante el tiempo de estancia en el centro.
- Realizar los traslados de los acogidos a actividades de ocio exteriores (siempre que sea posible), traslados a centro de salud, etc., corriendo con los gastos de dichos desplazamientos, la/s Entidad/es Adjudicataria/s.
- Realizar las tramitaciones pertinentes para la obtención de la resolución del grado de discapacidad y dependencia, siempre que proceda.
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.
- Una vez finalizada la fase de intervención en el centro, el equipo técnico tiene que elaborar informes psicosociales y un informe clínico final. En ellos deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar, también se elaborarán informes siempre que se soliciten por la Entidad Pública o por los Juzgados.



- Así mismo, tras la salida del recurso (con la familia o retorno con los acogedores) de cada menor, los profesionales realizarán un seguimiento de esos menores durante tres meses, en los cuales se efectuará una intervención ambulatoria con el menor y la familia (cuando proceda).

#### **IV.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

##### **A) Características del Servicio**

La función del servicio recogido en este contrato es terapéutica y rehabilitadora. Para ello, cada centro se constituirá en un entorno reparador, en el que se atienda a las necesidades emocionales, capaz de generar experiencias positivas. El objetivo prioritario consiste en asegurar una atención integral especializada y de calidad de forma individualizada, centrada en las necesidades de cada menor y en la que en función de ellas se aborden los ámbitos psicoeducativo, social, familiar, académico-laboral, médico-sanitario y asistencial.

La atención se encaminará a la obtención de una mejoría conductual y psicopatológica en los menores, que posibilite posteriormente la continuidad de tratamiento en régimen ambulatorio. El objetivo final de la intervención es, por tanto, la desaparición o, en su caso, disminución de las alteraciones conductuales y psicopatológicas, así como la incorporación al medio comunitario normalizado.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s llevará/n a cabo una atención con cada menor personalizada e integral, que se organizará de un modo flexible, en un proceso continuado y adaptado a las características, problemática y necesidades específicas de cada destinatario. Se elaborará una planificación y evaluación centrada en la persona.

##### **B) Particularidades técnicas de la definición del servicio.**

En cualquier caso, las Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n prestar los servicios siguientes:

- **Valoración psicopatológica y psicosocial.** Coincidiendo con el ingreso de cada menor, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar, y en base a ello se desarrollará un Proyecto Individual en el que se recogerán ámbitos fundamentales de la intervención a realizar. Debe de comprender juicio clínico, diagnóstico de la situación inicial, pronóstico, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, duración estimada del internamiento, indicadores de resultados y de evaluación. Se evaluará de forma periódica y continua siguiendo los criterios de la DGIFFN.
- **Plan de tratamiento Individualizado intensivo para cada** menor según su problemática y psicopatología. Se les aportará un conjunto de tratamientos y actividades para alcanzar los objetivos que se fijan en el Proyecto individual y para ello, la/s Entidad/es Adjudicataria/s tiene/n que aportar todos los medios disponibles para alcanzar con los menores los objetivos establecidos para su desarrollo integral, y conseguir que mejoren su calidad de vida y se integren socialmente.
- **Tratamientos terapéuticos:**
  - Terapia individual (con atención a los problemas emocionales derivados de historia personal de abandono, abuso, negligencia, maltrato. Atención a las necesidades emocionales, conductuales, entre otras)
  - Terapia grupal (Participación en grupos, se analizarán dificultades y conflictos de la vida diaria, entre otras).
  - Terapia familiar (en los casos en los que se estime adecuada).

Se contempla una Intervención terapéutica y de apoyo integral, con terapia activa e intensiva, dirigida a conseguir la rehabilitación psicosocial. Todas estas actividades deberán estar incluidas en el Plan de Tratamiento Individualizado de cada menor, deberá constar en su expediente, y deberá ser evaluado de forma continua.

- **Control de tratamiento psicofarmacológico.** Detección y seguimiento de tolerancia y efectos secundarios. Analíticas y controles necesarios.
- **Implementación de Programas de rehabilitación psicosocial** Los programas de rehabilitación psicosocial son esenciales para la adquisición o recuperación de habilidades necesarias para la vida normalizada.
- **Atención en Crisis.**
- **Detección de retrocesos y recaídas.**
- **Orientación y asesoramiento a familiares, y en ocasiones, a profesionales.**

## PROGRAMAS

Se buscarán siempre en los programas que se realicen, actuaciones encaminadas a la integración social de los menores en el mayor grado posible, a desarrollar su autonomía personal, a que adquieran hábitos saludables y por ello se les prestará, por parte de la/s Entidad/es Adjudicataria/s, los tratamientos precisos para desarrollar las capacidades necesarias que les permitan llevar una vida más autónoma, y con la mayor calidad posible.

- Para cada menor se diseñará un plan de acogida inicial.
- Se trabajará en intervenciones, con **técnicas y actuaciones encaminadas a la corrección con carácter terapéutico y socioeducativo de conductas contrarias al modelo de convivencia, y al aprendizaje de comportamientos positivos, así como a la asimilación de las reglas sociales básicas.**
- Se intervendrá para habilitarles para el desempeño de la vida diaria por medio de actividades encaminadas a conseguir la máxima normalización en la vida diaria. La organización de la vida cotidiana estará altamente estructurada y se estructurará en función de las características y necesidades de los menores, tanto mediante la atención individual, como a través de los programas de intervención especializada que se desarrollarán en cada Centro.
- Se programarán y realizarán talleres de inserción laboral, destinados a los mayores de 16 años, con el fin de acercar a los menores a hábitos laborales básicos y facilitar su inserción socio - laboral (todo ello enmarcado dentro de las líneas de intervención propuestas por el Plan de Autonomía de la DGIFFN), al mismo tiempo que se trabaja el desarrollo de responsabilidades personales y grupales.

Para ello se desarrollarán e implementarán los siguientes programas:

- **Programa de psico-educación, competencia personal y autocontrol.** Esenciales para el desarrollo de habilidades y estrategias de control de la ansiedad, autocontrol ante situaciones estresantes y mejora de la autoimagen y autoestima.
- **Programa para trabajar sobre las situaciones de violencia, conflicto e intervención en crisis.** Con estos programas se analizarán las dificultades y conflictos que pueden surgir, se hará prevención de situaciones abusivas dentro de un grupo, se les enseñará a resolver esas situaciones de conflicto, abordaje de problemas de violencia.
- **Programa de relaciones interpersonales,** con él se desarrollarán habilidades y estrategias que permitan a los menores iniciar y mantener relaciones sociales adecuadas y desenvolverse de manera eficaz en las diferentes situaciones sociales.
- **Programa de rehabilitación y mejora de habilidades cognitivas básicas** (memoria, atención, percepción, lenguaje, razonamiento).

- **Programas de refuerzo escolar** destinado a cada uno de los menores con edad de escolarización obligatoria.
- **Programa de educación afectiva sexual.** Roles de género, prevención violencia, Prevención de enfermedades de transmisión sexual.
- **Programas de salud**, en los que se trabaje la prevención de conductas de riesgo, los efectos nocivos de sustancias tóxicas y la asertividad. Programas destinados a comprender las características de la patología adictiva.
- **Programa de integración comunitaria**, cuyo objetivo será que los menores sepan hacer un uso eficaz y adecuado de los recursos comunitarios que les lleve a desenvolverse de la forma más eficiente, en el que se les enseñe las gestiones a realizar para la obtención de documentos, abrir una cuenta bancaria y realizar otros trámites, en el que se les dote de habilidades necesarias para el proceso de transición hacia la vida adulta e independencia.
- **Programa de orientación vocacional** (intereses vocacionales, entrenamiento en habilidades de ajuste laboral, información del mercado laboral).
- **Programa de búsqueda activa de empleo** que les acerquen al mercado de trabajo.
- **Programa de Ocio y Tiempo Libre** mediante los cuales se enseñará a los menores a organizar el tiempo libre de una manera saludable, a disfrutar de este tiempo y a descubrir aficiones.
- **Programa de intervención destinado a patología dual y trastorno de conducta.**
- **Otros Programas específicos con finalidad terapéutica** como puedan ser deportes, terapia con animales, huerto, musicoterapia, etc.

## V.- MODELO DE GESTIÓN DE CENTRO

A continuación, se describen los diferentes elementos del **modelo de gestión de los centros de obligado cumplimiento por parte de los adjudicatarios.**

### 1. Organización funcional del centro.

- Cada adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo, que estarán en intervención directa con los menores, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades a desarrollar.
- Los documentos elaborados por el/los adjudicatario/s para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFFN para su aprobación antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.
- A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFFN y el/los adjudicatario/s, se establecerán los siguientes instrumentos:
  - Existirá un responsable técnico del centro, designado por la DGIFFN y encargado de supervisar directamente la calidad del servicio así como en concreto, el desarrollo e implementación de programas que afecten a los menores y a la vida del centro, y en la Memoria de evaluación.
  - De forma periódica, se mantendrán reuniones entre un responsable de la entidad y un responsable de la DGIFFN a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

## 2. Organización de los servicios

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

## 3. Niveles de programación.

Las programaciones se realizarán en diferentes niveles debiendo de existir una coordinación y conexión entre todos ellos, tienen que existir como mínimo los siguientes niveles:

- Programación General del Centro.
- Programación de Grupo de Intervención.
- Programación Personalizada de trabajo con cada menor. La intervención terapéutica reparadora tiene que ser prioritaria en los programas de intervención individualizados.

En los niveles correspondientes de programación se contendrán desarrollados los programas enumerados en apartados anteriores. En cada centro se adoptarán en función de las características, necesidades y edades de los menores, las coordinaciones necesarias para que estos realicen formación reglada y/o programas de inserción laboral (cuando proceda).

Todos los programas elaborados estarán siempre y para cada menor vinculados a su Proyecto Educativo Individual.

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

Cada centro debe de ser un entorno de seguridad y protección para los niños y adolescentes que residan en el mismo, en donde se generen experiencias de aprendizaje basadas modelos educativos adecuados de responsabilidad y relaciones positivas.

Cada centro será un entorno protector y contenedor, la vida cotidiana y el funcionamiento del mismo estarán altamente estructurados y responderán a los principios del Acogimiento Residencial Terapéutico. En cada centro se realizará un acompañamiento y supervisión intensiva de los menores, se diseñarán estrategias de intervención para protegerles frente a sus impulsos agresivos, se diseñarán protocolos en los que se definirán las intervenciones necesarias para evitar sus ausencias voluntarias.

El equipo de profesionales de cada centro tiene que garantizar el control de las relaciones entre los niños/adolescentes y evitar agresiones o abusos entre ellos. Se llevarán a cabo técnicas y estrategias que favorezcan la modificación de la conducta principalmente desde el trabajo del vínculo. Cada una de las entidades pondrá medios para reducir al mínimo los riesgos ante comportamientos agresivos o de pérdida de control.

La intervención que se realice con cada menor en cada centro tiene que ser personalizada, integral y reparadora. Dicha intervención terapéutica abordará el daño sufrido por cada menor desde diferentes áreas, considerando el momento evolutivo de los menores para así favorecer su desarrollo integral.

En cada lote se contarán con diversos programas terapéuticos para adaptarse a las necesidades de cada menor. Se diseñarán actividades atractivas y variadas, que les permitan obtener experiencias de éxito.

#### 4. Proceso de gestión asistencial

1. En el ingreso de los menores, y durante su primer mes de estancia en el recurso, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar de cada uno, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto de Tratamiento Individual. En este estudio y evaluación se implicarán a todos los profesionales del equipo de atención directa que trabajen con los menores. En el mismo se hará un pronóstico de temporalidad de estancia en cada caso. Se debe prestar especial atención al trabajo a realizar con los menores, relativo a la preparación de los mismos para su salida del centro.

En el Proyecto de Centro se dejará establecido que son centros con limitación en el tiempo de estancia en ellos.

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

3. Tal y como se ha dejado recogido en el apartado "Definición del Servicio" de cada menor ingresado, existirá un expediente, en el que constarán los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos, psiquiátricos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el menor, anotando las observaciones correspondientes. Cuando se apliquen medidas de seguridad, estas deberán reflejarse en el Libro Registro de incidencias, tal y como se establezca en la legislación vigente en materia de protección

4. Las actuaciones de la/s Entidad/es Adjudicataria/s se ajustará/n a las directrices y procedimientos marcados desde Coordinación de Centros, de la que depende la unificación de criterios en la Red de Centros que incluye a todas las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

5. Asimismo, las Entidad/es Adjudicataria/s remitirá/n a Coordinación de Centros, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, las líneas genéricas del Plan de intervención, para que posteriormente en el primer trimestre del comienzo de cada año natural se presente el Plan Anual de dicho año junto con la Memoria de Evaluación del año vencido. Trimestralmente, remitirán tablas con los diagnósticos y tratamientos farmacológicos de los menores residentes. La/s Entidad/es Adjudicataria/s estará/n obligadas a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta documentación se elaborará conforme a las orientaciones e indicadores de calidad que se establezcan desde Coordinación de Centros.

6. Las Entidad/es Adjudicataria/s colaborará/n con esta Entidad Pública en todos aquellos aspectos en los que ésta solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular, colaborará/n en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.

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



8. En general, se encargará/n de aquellas atenciones, cuidados y apoyos que deben de recibir los menores para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.

## **5. Documentación, protocolos y registros**

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

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

Además, se seguirá el Modelo de Entorno Protector y de Buen Trato según las directrices de la DGIFFN en los centros de protección de menores en la Comunidad de Madrid.

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

### **A. Protocolos:**

- Protocolos para evitar las ausencias voluntarias del centro, que incluya procedimientos específicos de actuación y de información ante las salidas no autorizadas, así como intervenciones para prevenir las ausencias voluntarias.
- Protocolo de actuaciones a realizar por los profesionales del centro en el seguimiento de ausencias voluntarias de menores, para conseguir el retorno al centro.
- Protocolo de regreso tras una ausencia voluntaria.
- De intervención ante desbordamientos emocionales
- De prevención de situaciones de abuso o conductas de acoso entre iguales.
- De actuación ante incidencias graves y/o muy graves.
- De actuación ante consumo, introducción y posesión de sustancias tóxicas.
- De actuación ante la necesidad de contención física.
- De actuación ante situaciones de crisis y/o conflicto y conductas agresivas.
- De actuación ante conductas sexualizadas y posibles agresiones sexuales.
- De intervención con menores con riesgo de suicidio y autolesiones.
- Protocolo de aislamiento.

### **B. Registros:**

- Registro de medicación administrada.
- Registro de pagas.
- Registro de tratamientos médicos.
- Registros conductas inadecuadas y medidas educativas.
- Registros de ausencias voluntarias.
- Registro de incidencias.
- Registro de contención.
- Registro de realización de registros (pertenencias, personales...)
- Registro de intervenciones familiares: presenciales y telefónicas.

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

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

Además de los protocolos de intervención mencionados en el punto anterior, la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, los siguientes documentos y protocolos específicos:

- Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dado a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.
- Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios, del cual habrá de informar anualmente, indicando los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción, el análisis e interpretación que realiza de los mismos y las medidas adoptadas o que adoptará en relación a los resultados obtenidos.

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

Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberán cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología) contemplados en la normativa vigente en la Comunidad de Madrid.

**En cuanto a las medidas concretas en relación con la protección de datos de carácter personal, se propone la adopción, en todo caso, de las siguientes:**

- **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.

- **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.

- **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.

## 6. Relación con los familiares

Se cuidará la comunicación e información a las familias, se entregará a cada familia en la primera reunión presencial que se realice, el documento de información a las familias. Se mantendrá un contacto periódico con cada una, a través de reuniones y entrevistas programadas con el profesional de referencia o con los distintos profesionales del equipo interdisciplinar. En la atención a las familias existirá una adecuación a las necesidades de cada menor, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales. Se orientará y asesorará a los familiares y cuidadores de los menores para aumentar los recursos y capacidades de las familias en la resolución de los problemas existentes, aliviar la sobrecarga y mejorar la convivencia.

Asimismo, siempre que no esté desaconsejado, se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso terapéutico de los menores.

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

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

El modelo de intervención presencial con los familiares es aconsejable que se contemple, con una periodicidad quincenal, y la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los residentes, se basará en el trabajo y los informes elaborados por el equipo Interdisciplinar.

Se ofrecerá, en su caso, un tratamiento terapéutico a los menores y a su familia.

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

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

### A. MEDIOS MATERIALES / INMUEBLES

1) Será obligación de la Entidad o Empresa Adjudicataria aportar uno (o dos inmuebles contiguos) ubicados en el territorio de la Comunidad de Madrid o Comunidades limítrofes, con una capacidad de atención adecuada para cubrir las plazas objeto del contrato, así como las eventuales modificaciones. Estará/n adaptados funcionalmente a las condiciones de sus destinatarios, así como a los programas que en los mismos deban desarrollarse. Cumplirán con los consiguientes requisitos de autorización de funcionamiento e idoneidad para que se pueda llevar a cabo la ejecución del contrato, manteniendo durante todo el desarrollo del mismo, las condiciones y requisitos, cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán por parte de personal técnico de la DGIFFN.

Los distintos inmuebles estarán situados en localidades que disponga de servicios esenciales (colegios, institutos, centros de salud, etc.) y estén bien comunicados.

Serán edificios, casas o chalet, no pudiendo ubicarse juntos inmuebles pertenecientes a distintos lotes de este contrato, o junto a inmuebles destinados a otros contratos, por mor a la especificidad a dar en el servicio al que va destinado este contrato. Tampoco podrán ser pisos situados en una propiedad horizontal, salvo que cuenten con autorización previa y expresa de la correspondiente Comunidad de propietarios para el ejercicio de la actividad prevista en estos pliegos.

2) Cada inmueble contará con la capacidad de alojamiento, y de las instalaciones precisas para poner a disposición del DGIFFN, como mínimo, las plazas del lote al que han optado o parte de las plazas en caso de ofrecerse dos inmuebles para el mismo lote (en cuyo caso serán inmuebles contiguos), y estarán dotados para atender adecuadamente a los menores destinatarios de ese lote. Los inmuebles no podrán disponer de otras plazas ocupadas por otros usuarios distintos de los menores que sean derivados por la DGIFFN. Si podrán destinarse a un mismo lote inmuebles contiguos.

3) Cada uno de los centros tendrá zonas diferenciadas de; administración, zona residencial, zona de atención especializada (para tratamiento psiquiátrico y psicológico), zona para desarrollar talleres ocupacionales, formativos de ocio y tiempo libre, así como zonas de servicios generales. También contarán con zonas que propicien el desarrollo de rutinas diarias; espacios comunes que garanticen la convivencia, y zonas externas para el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre de los menores. Dadas las características de los menores usuarios, las habitaciones serán preferentemente individuales, admitiéndose dentro del proceso de intervención y según las características de los destinatarios, el disponer de habitaciones destinadas a un máximo de dos menores.

En el lote 1, cada centro tendrá como mínimo tres baños completos destinados exclusivamente a los menores **y una habitación de uso individual**.

En el lote 2 se observará un mínimo de un baño completo por cada cinco menores, y un mínimo de tres habitaciones para uso individual.

Tanto las zonas comunes como las individuales, de cada uno de los centros tendrán un aspecto confortable y acogedor. En cada centro existirá cada uno de los espacios anteriormente enumerados, y deben de reunir condiciones para garantizar la accesibilidad y el uso de ellos para todos los menores que sean destinatarios.

4) La/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n garantizar, en todo momento, que tanto el/los inmueble/s como el equipamiento que forme parte del recurso estén en perfectas condiciones higiénico-sanitarias. Tendrá/n que aportar todo el equipamiento y material necesario para el correcto funcionamiento del contrato. A título ilustrativo, las Entidad/es Adjudicataria/s aportará/n los ordenadores que se precisen para gestionar el servicio, y se harán cargo de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. Tanto el mobiliario como el ajuar doméstico deberán estar adaptados con los elementos de protección necesarios para evitar riesgos en función de la edad y características de los menores atendidos.

5) E/los adjudicatario/s repondrá/n con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano de los menores. El/los adjudicatario/s garantizará/n las perfectas condiciones de uso del/los edificio/s, sus instalaciones y servicios mediante el adecuado mantenimiento de los mismos. Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento de las instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, así como la pronta reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

Por otra parte, el adjudicatario para la ejecución del contrato en el lote 1, ha de aportar un vehículo con las siguientes características:

- Antigüedad inferior a cuatro años.
- Número de plazas mínimo: 7 plazas por vehículo.



- Encontrarse al corriente de todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas.

Para el lote 2 se han de aportar dos vehículos de las características antes señaladas.

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 esa Entidad Adjudicataria. El nuevo Centro deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con las autorizaciones necesarias para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

## **REGIMEN JURIDICO DE LOS INMUEBLES CONDICIONES A CUMPLIR**

El/los adjudicatario/s estará/n obligados a poner a disposición de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad los centros con las plazas autorizadas.

Los Centros serán aportados por el/los adjudicatario/s y deberá/n cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de Servicios Sociales (autorización administrativa emitida por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales) y también deberá/n disponer de la autorización de servicio sanitario integrado en una organización no sanitaria.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s se hará/n cargo de los seguros del inmueble y de responsabilidad civil, así como de los suministros de agua, electricidad, teléfono, gas y cualquier otro consumo periódico a que dé lugar la ejecución del contrato.

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

## **B) MEDIOS PERSONALES**

### **Equipo profesional: composición y sustituciones.**

La/s Entidad/es adjudicatari/as han de contar con personal directivo, educativo, terapéutico, y auxiliar necesario, y con la adecuada preparación técnica para la prestación del servicio objeto de este pliego y para llevar a cabo las prestaciones que integran el mismo, teniendo en cuenta que la actividad habrá de realizarse las 24 horas al día, todos los días del año, garantizando que, en todo momento, exista presencia física continua de carácter educativo.

En todo caso, para la ejecución de este contrato, se considera necesario e imprescindible que la Entidad Adjudicataria cuente con los siguientes profesionales para el **lote 1**:

### **1 Director**

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 de Centros de Servicios Sociales. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**1 Trabajador social**, con un 50% de jornada. Deberá acreditar diplomatura o titulación de grado en trabajo social. Las funciones de este profesional estarán principalmente relacionadas con el trabajo con las familias de los menores y con la coordinación con los Servicios Sociales. Recabará información en el entorno socio-familiar del menor, analizando las variables más significativas, mediante entrevistas individuales o familiares tanto en el centro de trabajo como



en el propio domicilio de los menores. Elaborará informes sociales, coordinará y canalizará los casos hacia las redes de recursos que tienen atribuidas funciones de acción social, atenderá las demandas de gestiones sociales, colaborará y coordinará acciones conjuntas con el equipo educativo para la elaboración del programa individualizado del menor. Canalizará y coordinará las peticiones de gestión de documentación acreditativa personal a los organismos pertinentes, así como todas aquellas que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

**1 Psicólogo**, (titulación universitaria en psicología con un 100% de jornada) especializado en psicología clínica o certificado de habilitación sanitaria, con experiencia en trabajos con menores de las características recogidas en el presente pliego (que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestaron los servicios), formación, habilidades y actitudes para trabajar con el perfil de menores objeto del contrato, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que elaboren y desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y el desarrollo personal y social. Dichos profesionales realizarán también terapia individual y grupal con los destinatarios del contrato, intervendrán con las familias de los menores residentes y asesorarán al equipo en relación a cada menor. Se coordinarán en su intervención con el médico.

Elaborarán y emitirán informes técnicos sobre los menores, en los cuales se valore la situación psicológica del menor y su entorno, prestarán asesoramiento y apoyo técnico a la dirección, así como todas aquellas competencias que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

Desarrollarán sus funciones a tiempo completo y de forma presencial en jornada según las necesidades del servicio.

**8 Educadores sociales.** Realizarán tareas de intervención educativa con los menores. Desempeñarán funciones de orientación, programación, ejecución y evaluación. Participarán en la elaboración de documentos técnicos relacionados con el menor, elaborarán proyectos específicos, dentro de los programas anuales, en función de las necesidades de los menores. Contribuirán de forma activa al mantenimiento de la seguridad y el orden del centro y supervisión.

Deberán poseer 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 educación y/o intervención social. Cada centro contará con 8 educadores sociales a jornada completa (100%) cada uno de ellos.

**En cada centro, 1 educador desempeñará las funciones de Coordinador.**

**10 Auxiliares técnicos educativos**, que garanticen la atención directa a los menores en todo momento, con jornada del 100%, cada uno de ellos.

Deberán contar con titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

Colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro e individual de los destinatarios del contrato, bajo la supervisión del educador y en coordinación con el resto del equipo educativo, así como cuantas funciones tiene atribuidas en el convenio colectivo.

Referencia CNCP: Educación de habilidades de autonomía personal y social. Se requiere Titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa, o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

En cada centro, a excepción del director, entre los trabajadores mencionados anteriormente deberá designarse la figura del Coordinador de Buen Trato. La existencia de esta figura es obligatoria en cada centro.

**5 auxiliares de control educativo** a jornada completa 100%, cada uno de ellos.

Tendrán a su cargo, en el ámbito de la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y de su Reglamento, y de acuerdo con el reglamento de cada centro de trabajo, la seguridad, el control y la contención de los menores o jóvenes, con la intervención directa sobre los menores o jóvenes del citado centro de trabajo.

Actuarán bajo la supervisión del educador/a y atenderán a las directrices dadas por el equipo directivo del centro, teniendo iniciativa propia, sólo en casos de evidente riesgo para los menores o personal del centro.

**1 médico**, atenderá la salud de los menores al 50% de jornada. Será el director técnico del equipo clínico y atenderá las necesidades de salud mental de los menores del centro (tanto a nivel farmacológico como psicoterapéutico), así como las situaciones de crisis; articulará la derivación a la red pública de salud mental, establecerá las coordinaciones pertinentes, y deberá de poseer titulación en medicina, preferiblemente especialidad psiquiatría.

**1 DUE** que acredite diplomatura o titulación en grado en enfermería. El DUE ejercerá las funciones sanitarias propias de su especialidad, siendo entre otras, las de preparación y administración de la medicación de los menores, realización de curas y cualquier otra función que se le puede asignar dentro de su capacitación profesional.

El DUE prestara sus servicios con un 50% de jornada.

Se garantizará que el personal de las categorías recogidas en los apartados anteriores esté en cada turno en número suficiente para atender de forma adecuada a los menores y desarrollar los programas implementados, cumpliendo de forma satisfactoria con los criterios de calidad exigidos por la DGIFFN.

Al menos el 50 % del personal que integra el área técnica, educativa y de intervención directa (psicólogos, trabajadores sociales, educadores, auxiliares técnicos educativos) deberá contar con experiencia de un mínimo de dos años en el ámbito de la intervención social y/o educativa con menores.

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

En el mencionado plazo, igualmente, el/los adjudicatario/s deberá/n presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo la actividad y las mejoras a las que se hubiera comprometido.

**1 Auxiliar administrativo** con 50% de jornada. CNCP: Actividades de gestión administrativa. Nivel 2, grupo profesional 3 y que desarrollaran las tareas propias de este puesto de trabajo.

**1 Cocinero** jornada completa (100%). Referencia CNCP: Cocina. Nivel 2, grupo profesional 3.

Dispondrán de título de ciclo formativo de grado medio, certificado de profesionalidad en su área de actividad o experiencia contrastada en el desempeño de tareas de cocina.

**2 Empleados de Servicios domésticos**, jornada completa (100%), CNCP nivel 1, Grupo Profesional 4 para atender la función de limpieza de las dependencias a él encomendadas, realizar tareas de servicio de costura, lavado, plancha, comedor y apoyo doméstico.

**1 Oficial de mantenimiento**, jornada 50%. Nivel 2, grupo profesional 3. Se encargará de resolver incidentes de mantenimiento en las dependencias interiores y exteriores de la Residencia.

Para el **lote 2** se deberá contar con el personal que se enumera a continuación:

**1 Director**. 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 de Centros de Servicios Sociales. Este profesional, entre otras funciones, asesorará, orientará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

**1 Trabajador social**, con un 100% de jornada. Deberá acreditar diplomatura o titulación de grado en trabajo social. Las funciones de este profesional estarán principalmente relacionadas con el trabajo con las familias de los menores y con la coordinación con los Servicios Sociales. Recabará información en el entorno socio-familiar del menor, analizando las variables más significativas, mediante entrevistas individuales o familiares tanto en el centro de trabajo como en el propio domicilio de los menores. Elaborará informes sociales, coordinará y canalizará los casos hacia las redes de recursos que tienen atribuidas funciones de acción social, atenderá las demandas de gestiones sociales, colaborará y coordinará acciones conjuntas con el equipo educativo para la elaboración del programa individualizado del menor. Canalizará y coordinará las peticiones de gestión de documentación acreditativa personal a los organismos pertinentes, así como todas aquellas que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

**2 Psicólogos**, (titulación universitaria en psicología con un 100% de jornada cada uno) especializados en psicología clínica o certificado de habilitación sanitaria, con experiencia en trabajos con menores de las características recogidas en el presente pliego (que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestarán los servicios), formación, habilidades y actitudes para trabajar con el perfil de menores objeto del contrato, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que elaboren y desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y el desarrollo personal y social. Dichos profesionales realizarán también terapia individual y grupal con los destinatarios del contrato. Intervendrán con las familias de los menores residentes, asesoran en relación a cada menor al equipo. Se coordinarán en su intervención con el médico. Elaborarán y emitirán informes técnicos sobre los menores, en los cuales se valore la situación psicológica del menor y su entorno, prestarán asesoramiento y apoyo técnico a la dirección, así como todas aquellas competencias que se establezcan de acuerdo a la actividad laboral de su especialidad.

Desarrollarán sus funciones a tiempo completo y de forma presencial en jornada, según las necesidades del servicio.

**16 Educadores sociales**. Realizarán tareas de intervención educativa con los menores. Desempeñarán funciones de orientación, programación, ejecución y evaluación. Participarán en la elaboración de documentos técnicos relacionados con el menor, elaborarán proyectos específicos, dentro de los programas anuales, en función de las necesidades de los menores. Contribuirán de forma activa al mantenimiento de la seguridad y el orden del centro y supervisión. Deberán poseer 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 educación y/o intervención social. El centro contará con 16 educadores sociales a jornada completa (100%) cada uno de ellos.

**2 educadores desempeñarán funciones de Coordinador.**

**20 Auxiliares técnicos educativos**, que garanticen la atención directa a los menores en todo momento, con jornada del 100%, cada uno de ellos. Deberán contar con titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores. Colaborarán en la ejecución del programa educativo del centro e individual de los destinatarios del contrato, bajo la supervisión del

educador/a y en coordinación con el resto del equipo educativo, así como cuantas funciones tiene atribuidas en el convenio colectivo.

Referencia CNCP: Educación de habilidades de autonomía personal y social. Se requiere Titulación de ciclo formativo de grado superior en el área socioeducativa, o bien experiencia contrastada en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

**Entre los trabajadores mencionados anteriormente, a excepción del director, deberá designarse la figura del Coordinador de Buen Trato. La existencia de esta figura es obligatoria.**

**10 auxiliares de control educativo** a jornada completa 100%, cada uno de ellos. Tendrán a su cargo, en el ámbito de la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000 y de su Reglamento, y de acuerdo con el reglamento de cada centro de trabajo, la seguridad, el control y la contención de los menores o jóvenes, con la intervención directa sobre los menores o jóvenes del citado centro de trabajo.

Actuarán bajo la supervisión del educador y atenderán a las directrices dadas por el equipo directivo del centro, teniendo iniciativa propia, sólo en casos de evidente riesgo para los menores o personal del centro.

**1 médico**, que cuente con titulación en medicina. Atenderá la salud de los menores al 100% de jornada. Será el director técnico del equipo clínico y atenderá las necesidades de salud mental de los menores del centro (tanto a nivel farmacológico como psicoterapéutico), así como las situaciones de crisis, articulará la derivación a la red pública de salud mental, establecerá las coordinaciones pertinentes, y deberá de poseer titulación en medicina, preferiblemente especialidad psiquiatría.

**1 DUE** que acredite diplomatura o titulación en grado en enfermería. El DUE ejercerá las funciones sanitarias propias de su especialidad, siendo entre otras, las de preparación y administración de la medicación de los menores o jóvenes, realización de curas y cualquier otra función que se le puede asignar dentro de su capacitación profesional. El DUE prestara sus servicios con un 100% de jornada.

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

Al menos el 50 % del personal que integra el área técnica, educativa y de intervención directa (psicólogos, trabajadores sociales, educadores, auxiliares técnicos educativos) deberá contar con experiencia de un mínimo de dos años en el ámbito de la intervención social y/o educativa con menores.

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

En el mencionado plazo, igualmente, el/los adjudicatario/s deberá/n presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo la actividad y las mejoras a las que se hubiera comprometido.

**1 Auxiliar administrativo** con 100% de jornada. CNCP: Actividades de gestión administrativa. Nivel 2, grupo profesional 3 y que desarrollaran las tareas propias de este puesto de trabajo.

**2 Cocineros** jornada completa (100%). Referencia CNCP: Cocina. Nivel 2, grupo profesional 3. Dispondrán de título de ciclo formativo de grado medio, certificado de profesionalidad en su área de actividad o experiencia contrastada en el desempeño de tareas de cocina.



**4 Empleados de Servicios domésticos**, jornada completa (100%), CNCP nivel 1, Grupo Profesional 4 para atender la función de limpieza de las dependencias encomendadas, realizar tareas de servicio de costura, lavado, plancha, comedor y apoyo doméstico.

**1 Oficial de mantenimiento**, jornada 100%. Nivel 2, grupo profesional 3. Se encargará de resolver incidentes de mantenimiento en las dependencias interiores y exteriores de la Residencia.

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

Todos los trabajadores de cada centro tienen obligación de conocer, adherirse y firmar el código de conducta.

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

Todo el equipo técnico como auxiliar, deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y a 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 Delinquentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre. Asimismo, se procederá por la empresa 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 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 Delinquentes 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 Delinquentes Sexuales.

**La/s Empresa/s o Entidad/es Adjudicataria/s asume/n 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, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, **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/s Entidad/es Adjudicataria/s que acredite/n el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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

La/s Entidad/es Adjudicataria/s no podrá/n realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito, de Coordinación de Centros.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s del contrato favorecerá/n 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, tres acciones formativas anuales para todo el personal del centro, de, al menos, 10 horas cada una de ellas.

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

Las acciones formativas versarán sobre las siguientes materias: habilitación psicosocial, Indicadores de cambio, contenciones físicas no lesivas, el plan terapéutico individual, terapia sistémica familiar, formación para abordar los procesos de daño y su impacto, manejo de situaciones de conflicto.

El plan de formación también deberá incluir aquellas actividades formativas propuestas por el técnico de Coordinación de Centros encargado del seguimiento del contrato.

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

Una vez finalizada la huelga, la/s Entidad/es Adjudicataria/s obligatoriamente deberá presentar un Informe, en el plazo máximo de 72 horas, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

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

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

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la/s Entidad/es Adjudicataria/s, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente Contrato de servicios, el Área de Coordinación de Centros, o unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la/s Entidad/es Adjudicataria/s asignará/n una persona responsable para el seguimiento del contrato que:

a) Actuará como interlocutor de la empresa contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el

propio responsable, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizará el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el responsable del contrato, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informará al órgano de contratación, a través de su representante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

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

a) El seguimiento de programaciones, talleres, Memoria de Evaluación y el cumplimiento de los Protocolos del proceso de Intervención contemplados en el presente contrato.

b) El seguimiento de los planes de tratamiento individualizado desarrollados con los menores.

c) Seguimiento de la coordinación interna y externa.

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

e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del Centro, así como de los seguros suscritos al efecto.

f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).

g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, del cumplimiento del Plan de formación elaborado por la Entidad, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

h) El seguimiento de la adhesión, firma y cumplimiento por parte del personal del centro del código de conducta.

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

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

En Madrid, a la fecha de la firma.

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

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - \*\*\*6248\*\*  
Fecha: 2024.12.17 10:20

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaita