



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 MENORES SIN REFERENTE FAMILIAR 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 menores 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).

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

#### **1. Acogimiento residencial para menores sin referente familiar**

A los efectos de este Pliego, se entiende por Acogimiento Residencial de menores sin referente familiar, 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 que conformen cada unidad de convivencia, orientando sus planes de individuales de protección hacia la inserción social y laboral.

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 que favorezca su desarrollo positivo, su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

#### **2. Objetivos.**

- a) Explorar y colaborar ante cualquier posible alternativa de cuidado en contexto familiar, considerándolo éste como un interés de carácter prioritario que se sitúa por delante del contexto residencial.
- b) Acoger, atender y educar a los menores, proporcionando los medios adecuados para satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, higiene, afecto, educación) con una orientación intencionadamente dirigida hacia la vida autónoma e independiente.
- c) Implementar equipos y comunidades comprometidas con el buen trato, estableciendo espacios percibidos como seguros, que ofrezcan dinámicas permeables a otros sistemas del bienestar social que se traduzcan en experiencias inclusivas.
- d) Garantizar el desarrollo personal de los menores a través de una interpretación adecuada de los valores propios de la convivencia, como son la participación, la tolerancia, el respeto, la solidaridad y la igualdad, mostrando un claro rechazo hacia cualquier forma de violencia.
- e) Propiciar la participación y corresponsabilidad del menor en su proyecto vital, que se concretará en el Plan Individual de Protección, teniendo presente que debe ser escuchado e informado de cuantas decisiones le puedan afectar.
- f) Desarrollar una atención educativa de carácter personalizado, que resulte significativa a las necesidades propias de cada menor, y que contemple ampliar sus círculos de relación apoyándose en escenarios individuales de carácter profesional ajenos al recurso residencial.

- g) Conseguir la normalización de la vida cotidiana, proporcionándoles experiencias similares a las de cualquier menor, priorizando procesos claves como la obtención de documentación oficial, tanto del país de origen como la del de acogida.
- h) 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. Áreas de actividad.

Las Unidades de Convivencia, enmarcadas en la Ley de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia, asumen el cuidado de menores protegidos por la Comunidad de Madrid y tienen encomendada la creación intencional y planificada de un contexto que asegure las condiciones óptimas para su desarrollo y socialización, lo cual comprenderá el desarrollo de tres funciones generales:

- La educación y la integración social de los menores.
- La relación con la familia de origen.
- El cuidado y promoción de su salud.

Estas tres funciones se corresponden con tres áreas de la atención a los residentes, a cuyo mejor desempeño debe ordenarse el diseño, la organización y el funcionamiento de los recursos residenciales.

- a) Área Educativa y de integración social. Comprende todas aquellas actuaciones encaminadas a favorecer el pleno desarrollo de la identidad personal de los menores, de su sociabilidad y de su integración en la sociedad, considerando la promoción de la autonomía y la responsabilidad como la base del crecimiento personal y la mejor manera de proteger a la infancia. Se concreta en actuaciones que se refieren tanto al menor individualmente como al grupo.
  - Programar y desarrollar la vida cotidiana de la Unidad de Convivencia, de modo que proporcione a los menores las experiencias educativas necesarias para su desarrollo integral en cada una de las etapas evolutivas.
  - Diseñar, realizar y evaluar periódicamente dentro del Plan Individual de Protección, las actuaciones encaminadas a facilitar a cada menor la adquisición de hábitos, el desarrollo de actitudes, la construcción del pensamiento y la adopción de valores.
  - Dar a los cuidados y atenciones de las necesidades básicas de los menores su profundo sentido educativo y afectivo.
  - Favorecer su integración en los recursos socioculturales normalizados y promover su participación en ellos.
  - Apoyar la incorporación y el aprendizaje de los menores en los recursos formativos y/o laborales normalizados, y coordinarse con sus responsables. Asimismo, se promoverá el acceso a la cultura y tradiciones sociales. Se pondrá especial atención a las dificultades de idioma, cultura y usos sociales.
  - Detectar las especiales necesidades de atención pedagógica o psicológica y garantizar una respuesta adecuada a ellas en el marco de la propia residencia y/o en otros recursos externos.
- b) Área de relación con la familia de origen. Estará orientada a la reagrupación familiar cuando ello sea en interés superior del menor, colaborando con la Administración estatal en la búsqueda de la familia de los menores sin referente familiar en la Comunidad de Madrid, para favorecer su retorno o puesta a disposición de los servicios de protección de su lugar de origen, en su caso, y el restablecimiento de la convivencia familiar en los términos establecidos en la Convención de los Derechos del Niño.

Es por ello que, se hace preciso acercar, en la medida de lo posible, al menor a su familia, siendo conscientes, además, de la importancia que ello supondrá en su desarrollo psicoevolutivo. Para ello, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Analizar con el menor su situación sociofamiliar, evitando romper los vínculos la misma y ayudando a elaborar un proyecto vital que la incluya.
  - Facilitar la comunicación del menor con su familia en el lugar de origen o donde ésta se encuentre.
  - Establecer un sistema de comunicación periódica con la familia, al objeto de informarla sobre la situación y evolución del menor, y estableciendo, en la medida de lo posible, una actitud corresponsable en la educación de éste.
  - Establecer coordinación fluida con la familia, a fin de obtener, en su caso, la documentación necesaria para regularizar la situación del menor en España.
  - Mantener los vínculos y relaciones del menor con los familiares y allegados, estableciendo cauces de colaboración que permitan explorar alternativas de cuidado en familia.
- c) **Área de Salud.** Comprende todas las actuaciones relacionadas con la promoción y protección de la salud de los menores y la adecuada atención de sus necesidades biológicas básicas, de modo que se favorezca su proceso de desarrollo y crecimiento. Se puede concretar en las siguientes actuaciones.
- Ofrecer al menor unas condiciones saludables para su desarrollo en lo que se refiere a la alimentación, higiene, actividad, horarios y ritmos, espacios y medio ambiente.
  - Incorporar el aprendizaje de actitudes y hábitos saludables como elemento fundamental de prevención y educación para la salud, tanto en los Proyectos Individuales como en el trabajo grupal.
  - Detectar y proporcionar tratamiento de los problemas de salud, así como asegurar la correcta inmunización de los menores.

### 3. Metodología.

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

- a) **Relación educativa en la acción tutorial.** El educador debe convertirse en figura de referencia y conocer al menor; debe establecer una relación cercana y continuada, ya que la estructuración básica de la personalidad es un proceso lento que se produce en el marco de la vida cotidiana a partir de dicha relación. La acción tutorial que debe ejercer cada educador es, por definición, el elemento individualizador de la educación, y se asocia a la necesidad de orientar y guiar a cada menor tanto desde el punto de vista personal como social. Es el proceso de ayuda a una persona para que se conozca a sí misma y a la sociedad en la que vive y, así, poder lograr su equilibrio interior y su integración en la sociedad.
- b) **Pedagogía de la vida cotidiana.** La vida cotidiana es el eje fundamental a partir de la cual se desarrolla la intervención educativa, y se construye el proceso de adaptación. Es el espacio fundamental donde se desarrolla la acción social y educativa en los centros de protección de menores, constituyéndose en un valioso instrumento para la intervención. Se planifican y estructuran los momentos y situaciones que se dan diariamente para que tengan valor pedagógico, para convertirlas en experiencias educativas. La estructuración de la vida cotidiana permite al menor desarrollar el aprendizaje de su propia organización, límites y normas asociadas a la convivencia comunitaria.
- c) **Programación y planificación de los objetivos y estrategias necesarias para conseguir tanto el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, como los grupales y los generales del equipo técnico.** Dentro de esa planificación, se debe contar con un Proyecto de Centro, en el que se definan las notas de identidad del mismo, los objetivos generales que

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

- d) **Coordinación interna.** La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales dentro del contexto del Plan Anual y del Proyecto de Centro. Se llevará a cabo a través de los órganos (comisiones de orientación y reuniones de equipo técnico) e instrumentos técnicos de coordinación (registros de observación y comunicación).
- e) **La coordinación externa** se fundamenta en las actuaciones del equipo técnico con los agentes sociales, organismos y entidades implicadas en la atención del menor. Se ha de desarrollar un trabajo multiprofesional y corresponsable con el resto de instituciones del ámbito comunitario.
- f) **Participación del menor en su proceso socioeducativo.** El menor ha de ser protagonista activo en la planificación y desarrollo de su Proyecto Individual, participando en el establecimiento de estrategias y actuaciones que incidan favorablemente en la consecución de sus metas.

#### 4. Definición del servicio: 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 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 (período 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) 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.
- v) 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.

- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.
- z) 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.
- aa) Las Entidades adjudicatarias habrán de contemplar una secuencia de intervención, cuyas líneas generales serán las siguientes:

1) **Acogida.** En este periodo inicial se incidirá en el proceso de adaptación de los menores al recurso residencial (rutinas, normativa, etc.) y en la preparación para su incorporación a recursos formativos y/o pre-laborales externos. En esta fase se priorizará el aprendizaje de la lengua y cultura española, así como el proceso de regularización documental.

2) **Desarrollo.** Durante este periodo, se incidirá en el adecuado cumplimiento de la dinámica de funcionamiento y normativa del recurso; en la incorporación efectiva a recursos formativos y/o prelaborales externos; en el perfeccionamiento de la expresión oral y escrita en castellano; y en la adquisición de estrategias y habilidades que faciliten el proceso de autonomía del menor. Además, se habrá de finalizar, siempre que sea posible, el proceso de obtención de la documentación identificativa del menor.

3) **Salida.** En este momento, se preparará al menor para su derivación a un recurso (residencial, de apoyo a la autonomía, etc.) que se adecúe a sus necesidades o bien para su incorporación independiente a la vida adulta.

La dinámica de funcionamiento de cada Unidad de Convivencia, 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.
- bb) 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.
- cc) 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 acogida.

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). En todo caso, la edad mayoritaria, se sitúa por encima de los 16 años (cuando la escolaridad ya no es obligatoria y se debe disponer de autorización de residencia para iniciarse en un empleo).
- b) Sexo mayoritariamente masculino y ocasionalmente femenino.
- c) Menores con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid, sin referente familiar e inscritos en el registro RMENA de la Brigada de Extranjería, pudiendo en su caso, derivarse situaciones de guarda en atención inmediata cuando así lo determine la Entidad de Protección.

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) Las Entidades Adjudicatarias no podrán negar la admisión, con cargo a las plazas contratadas, de los menores que reúnan los requisitos establecidos. Podrán proponer al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación del mismo a la vida del recurso residencial. El Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia tomará, al respecto, la decisión que proceda valorados los informes aportados por el centro. En todo caso, el período mínimo de adaptación del menor a la Unidad de Convivencia será de tres meses.
- b) Todas las ausencias que superen 72 horas, serán comunicadas en documento escrito, al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia.
- c) Ningún menor podrá causar baja en la Unidad de Convivencia sin el conocimiento y autorización expresa de Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia.
- d) En el caso de que un menor no ingresará en el recurso, una vez transcurridos 15 días desde la notificación de la asignación de la plaza, 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.

Los inmuebles en los que se desarrolle la actividad objeto de este Acuerdo Marco podrán tener un mínimo de 5 plazas y un máximo de 12 plazas:

Los inmuebles 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.**

## **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.

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.

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.

**En todo caso, 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 plazas</b> Ratio 1,4	4 Educadores 100%		1 Auxiliar de Servicios al 100% 1 cocinero al 100%
	3,5 Tec. Aux 100%		
	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%		

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.

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: SILVIA VALMAÑA OCHAÍTA - \*\*\*6248\*\*  
Fecha: 2025.12.17 11:37

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaíta