



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MENORES CON DISCAPACIDAD MODERADA O SEVERA Y CON TRASTORNO DE CONDUCTA ASOCIADO, ATENDIDOS CON CARGO A LA DIRECCION GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD” (2 LOTES).

### I.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que han de regir para la contratación del servicio de atención residencial para niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA) con discapacidad intelectual moderada o severa (que puede ir asociada a discapacidad física, y/o sensorial o enfermedad orgánica), con problemas graves de conducta asociados, así como establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las entidades o empresas que puedan ser adjudicatarias. 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, LOPVI).

En el artículo 104.1 c) 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 se recoge que los centros de protección de menores observarán *“la especialización e individualización de a atención educativa en función de las necesidades y características de cada niño”*.

El objeto del contrato consiste en la gestión de 2 Centros, para el acogimiento residencial de un total de 43 NNA de edades comprendidas entre los 4 y los 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años), y con medidas de protección de guarda o tutela, atendidos con cargo a la Dirección General de Infancia, Familias y Fomento de la Natalidad (en adelante, DGIFFN), dividido en 2 lotes:

- **Lote 1. Unidad de convivencia 1 - 10 plazas.**
- **Lote 2. Unidad de convivencia 2 - 33 plazas.**

### II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A los efectos de este pliego se entiende por centro de protección para NNA que presentan discapacidad intelectual moderada o severa y con problemas de conducta asociados, aquel en el que residen NNA:

- A) Con medida de protección adoptada por la DGIFFN de la Comunidad de Madrid.
- B) Edad: de 4 a 18 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años).
- C) Sexo: ambos sexos.
- D) NNA que tengan trastornos de conducta asociado a la discapacidad intelectual moderada o severa.
- E) NNA que presentan discapacidad intelectual o múltiple, de tipo moderado o severo, que les impida la convivencia en recurso normalizado, que en algún caso pueden tener necesidades de cuidados socio-sanitarios, y con trastornos de conducta graves asociados.

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 dichas. 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 NNA destinatarios, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen, y deberán contar con las preceptivas autorizaciones administrativas y sanitarias de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (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.

#### **a) OBJETIVOS:**

- La Protección integral de los NNA destinatarios del contrato.
- 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).
- Promover el desarrollo más favorable en cada menor y mejorar su calidad de vida.
- Mejorar las funciones cognitivas deterioradas, compensar las funciones perdidas, optimizar las funciones conservadas.
- Atenuar los trastornos de conducta.
- Evitar que surjan y se desarrollen conductas o inhabilidades secundarias asociadas.
- Posibilitar alcanzar en cada NNA el mejor estado de salud posible.
- Promover, en su mayor grado, las opciones de integración familiar, educativa y socio-ambiental de cada NNA.

#### **b) TIPOS DE PLAZAS.**

Cada centro en el que se preste el servicio atenderá a una sola tipología de plazas de las siguientes:

##### **LOTE 1**

NNA que presentan discapacidad intelectual de tipo moderado o severo, o pluridiscapacidad, que les impida la convivencia en recurso normalizado y que presenten graves trastornos de conducta asociados.

10 plazas en total, edad de 4 a 18 años.

##### **LOTE 2**

NNA que presentan discapacidad intelectual, de moderada o severa a profunda, o pluridiscapacidad, y con trastornos de conducta graves asociados, que pueden presentar, en algún caso, necesidades de cuidados socio-sanitarios.

33 plazas en total, edades de 4 a 18 años.

### III.- SERVICIOS A PRESTAR Y CARACTERÍSTICAS

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de los NNA atendidos y a su evolución, de acuerdo con lo establecido en su Programa Individual, (en adelante P.I.).

En la prestación de estos servicios, la entidad adjudicataria deberá 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 adjudicatario llevará a cabo la atención residencial de los NNA, 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.

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) Alojamiento**

Este servicio comprende el uso y disfrute por los NNA, 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 para pocos menores, con el equipamiento y mobiliarios adecuado y adaptado a sus especiales necesidades.

Se dispondrá, para cada NNA, de un espacio personal, así como de los espacios necesarios para guardar sus enseres personales. La ocupación aconsejable en cada habitación son 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 de designar habitación a niños, niñas y adolescentes, respetando en todo momento la intimidad y el desarrollo individual. Por ello se primará el cuidado en las características y atención especial al número de los menores que duermen en cada habitación, buscando siempre la mejor adecuación y dotar de calidad los espacios de los NNA. La decoración estará en consonancia con sus edades y características. Los NNA podrán tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma.

- Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación a los NNA 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.
- El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que sea necesario, y como mínimo dos veces en semana, dada la situación socio-sanitaria de estos NNA, los cambios de ropa se cuidarán al máximo para extremar la higiene. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás 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.

- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los NNA, y tantas veces como lo exijan las circunstancias personales de cada uno, prestando el apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los NNA a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- El adjudicatario velará por el cuidado de las prótesis, ortesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas, para que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento.
- 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 NNA, y se realizará todos los días del año.

### **C) Manutención de los NNA.**

Se proporcionará a los NNA su manutención, con menús adaptados a sus necesidades. La manutención incluirá la ayuda y el apoyo a los NNA que lo requieran, y contemplará las siguientes características:

- Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) a cada residente, sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse o reducirse 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 adaptados para los menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.
- 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 para tal efecto, salvo que, por causa de enfermedad de los NNA, 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**

- Las Entidades adjudicatarias deberán suministrar la dotación de ropa, materiales de aseo personal y útiles personales que precisen los NNA.
- 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. El Centro velará y se encargará de que se renueven las prendas para que siempre cada NNA cuente con suficiente dotación de ropa.

- El cambio de ropa interior de los NNA se efectuará diariamente, y si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, se realizará con la periodicidad necesaria. Se observará siempre la máxima higiene.
- 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 NNA vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use y a su edad.
- El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación, y será repuesto siempre no se cumplan las condiciones anteriores.

### **E) Mantenimiento del centro**

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, 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.

### **F) Materiales**

Los NNA dispondrán de juegos, libros y cuantos materiales sean útiles y necesarios, de acuerdo con sus características personales, para la ocupación activa de su tiempo libre y realización de actividades específicas y talleres.

En cada centro se dispondrá de recursos tecnológicos para el uso de los NNA residentes. Estos recursos tienen que estar al servicio de los NNA para mejorar su calidad de vida, y los profesionales de cada centro deben de estar formados en el uso de ellos y sus aplicaciones.

Correrán por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos correspondientes a equipamiento, utillaje, material, etc. La entidad proporcionará los apoyos técnicos necesarios.

### **G) Gastos**

Los gastos derivados de los tratamientos de salud que precisen los NNA, 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, las Entidades habrán de asumir los siguientes gastos:

- a) Sillas de ruedas y calzados especiales.
- b) Los gastos de prótesis, ortesis.
- 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.
- e) Los gastos de gafas, lentillas, odontología y ortodoncia.

Correrán a cargo de la DGIFFN otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, 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 de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Coordinación de Centros).

## H) Control y protección

- Se dará a los NNA residentes los cuidados personales y los apoyos necesarios para la realización de las actividades de la vida diaria que no puedan hacer por sí mismos.
- Se realizará el entrenamiento de las habilidades necesarias para conseguir que cada NNA alcance el máximo posible de autonomía en las actividades de la vida diaria.

Sin perjuicio de lo señalado de forma más específica a continuación, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el título IV de la LOPIVI, en relación a las actuaciones en centros de protección

- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a los que deberán 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 usuarios, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Se acompañará a los NNA acogidos a citas y/o consultas médicas, citaciones judiciales, o actividades específicas siempre que se requiera.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los NNA del centro residencial, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo.
- Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el libro de registro correspondiente.
- Las visitas a los residentes se anotarán en el registro correspondiente.

## I) Atención educativa, rehabilitadora, terapéutica y social

- Coincidiendo con el ingreso de cada NNA se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar, y en base a él, se desarrollará un Proyecto Individual en el que se recogerán ámbitos fundamentales de la intervención a realizar. Debe comprender juicio clínico, diagnóstico de la situación inicial, pronóstico, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, duración estimada del ingreso en el centro, indicadores de resultados y de evaluación.
- La atención residencial de cada uno de los NNA tiene que cumplir con los objetivos que se fijen en su Proyecto individual, y los adjudicatarios tienen que aportar todos los medios disponibles para conseguir los objetivos establecidos.
- Se buscará siempre en los programas que se realicen, actuaciones encaminadas a alcanzar y mantener la salud, desarrollar la autonomía personal e integración social de los NNA en el mayor grado posible. Y por ello, se les prestará por parte de las Entidades adjudicatarias, los tratamientos precisos para desarrollar las capacidades necesarias para llevar una vida más autónoma, y con la mayor calidad posible. 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 trabajará para habilitarles para el desempeño de la vida diaria por medio de actividades encaminadas a conseguir la máxima normalización de las actividades de la vida diaria. La organización de la vida cotidiana se estructurará en función de las características y necesidades de

los NNA, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que se desarrollarán cada Centro.

## J) Otros servicios

Así mismo, serán por cuenta de los adjudicatarios los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa para cada uno de los NNA residentes en el centro. Dicha asignación, en ningún caso, será inferior a la indicada desde Coordinación de Centros para la edad de cada uno.
- Dotar de material lúdico, didáctico, recursos tecnológicos para personas con discapacidad, apoyos técnicos al centro, y realizar la sustitución del material cuando su deterioro lo requiera.
- La escolarización y/o educación que corresponda a la edad y características personales (incluido el material didáctico). Los trámites correspondientes a la escolarización se iniciarán en el momento del ingreso, a fin de evitar que se generen periodos en los que los menores no estén escolarizados. Se iniciarán de forma ágil los contactos con los centros en los que previamente estuvieron escolarizados los menores.
- Los adjudicatarios elaborarán anualmente un programa de actividades, que se llevarán a cabo tanto dentro del Centro como actividades de integración fuera del centro. Las actividades deberán estar previamente programadas. En esta programación anual, se incluirán actividades extraordinarias para los periodos vacacionales.
- Para aquellos NNA que estén próximos al cumplimiento de la mayoría de edad el adjudicatario buscará (siempre que proceda) alternativas de empleo protegido. Y también, siempre que sea necesario, cada adjudicatario buscará para ellos recursos residenciales de adulto a los que puedan acceder al cumplimiento de la mayoría de edad, iniciando dicha búsqueda, y las gestiones necesarias, con una anticipación mínima de seis meses antes del cumplimiento de la mayoría de edad, dejando registradas las intervenciones y gestiones realizadas.
- Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando los NNA precisen una atención hospitalaria, y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a los beneficiarios de la Seguridad Social, o a los acogidos a otros sistemas de previsión social.
- Los cuidados del NNA en los periodos en que tenga que estar hospitalizado.
- El acompañamiento del NNA 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 el Centro.
- Realizar los traslados de los acogidos a centros educativos, a actividades extraescolares, traslados a centro de salud, etc., corriendo con los gastos de dichos desplazamientos las entidades adjudicatarias.
- Realizar las tramitaciones pertinentes para la obtención de la resolución del grado de discapacidad (siempre que proceda) y la valoración de dependencia (cuando proceda).
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas que 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 él deben quedar detalladas las actuaciones de

seguimiento a realizar. Además, también se elaborarán informes siempre que se solicite por la Entidad Pública.

- Así mismo, tras la salida de cada NNA del recurso, los profesionales de éste realizarán un seguimiento del menor durante tres meses, en los cuales se efectuará una intervención ambulatoria con el menor y la familia (cuando proceda).
- Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.

#### **IV. - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

##### **1) Designación de usuarios**

Corresponde a la DGIFFN, a través de acuerdo del Pleno de la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia, la determinación de las personas que han de ocupar las plazas de cada centro, determinación que se comunicará de modo fehaciente a las entidades adjudicatarias.

Ningún NNA podrá causar baja en un centro sin la autorización expresa de la DGIFFN. A tal fin, las entidades adjudicatarias comunicarán cada propuesta de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, fijando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.

##### **2). Ocupación de la plaza**

a) Se entiende por plaza ocupada la asignada a un NNA y ocupada por él desde el momento en que se produce el ingreso efectivo en el Centro, hasta su baja definitiva.

b) Se considera plaza ocupada, igualmente aquella en la que el NNA adjudicatario se encuentre ausente del centro por causas justificadas y periodos inferiores a 30 días (vacaciones del menor con sus familiares, actividades educativas que requieran pernoctar fuera del centro, ausencias voluntarias, entre otras). En el caso de hospitalización del menor, prescrita por facultativo, no estará sujeto a límite temporal máximo sino que seguirá ocupando plaza en el recurso residencial.

c) 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 NNA con medida de protección, que precisan ayuda específica intensiva que no se les proporciona en otros recursos especializados de carácter público.
- 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.
- La necesidad del mantenimiento de las infraestructuras, que deben permanecer invariables al margen del número de plazas ocupadas (gastos de arrendamiento de la vivienda, suministros, etc.).

d) El adjudicatario, una vez notificado por la DGIFFN los datos personales del NNA al que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el tiempo estipulado con el personal técnico de Coordinación de Centros.

e) Las Entidades adjudicatarias no podrán negar la admisión, de los NNA que reúnan los requisitos establecidos.



f) La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de cada entidad adjudicataria, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a Coordinación de Centros dentro de las 48 horas siguientes a haberse producido. Por otra parte, semanalmente se habrá de comunicar, en documento escrito, a Coordinación de Centros, el nivel de ocupación del recurso, con indicación expresa de los menores que se encuentran presentes y ausentes.

g) Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo de comunicación de la ocupación efectiva de la plaza 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 NNA alternativo.

h) Ningún NNA podrá causar baja en el centro sin el conocimiento y autorización expresa de Coordinación de Centros. A tal fin, las Entidades Adjudicatarias remitirá informe con solicitud de baja a Coordinación de Centros para su estudio y resolución, indicando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.

i) Cuando los profesionales de las entidades adjudicatarias valoren que un NNA ha alcanzado los objetivos diseñados en el Proyecto Individual y en el Plan terapéutico Individualizado elaborado para él, y está en condiciones de incorporarse a su familia o a otro recurso de la red de protección, elaborarán un informe motivando dicha propuesta y lo remitirán a Coordinación de Centros, quién 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).

j) La propuesta motivada a Coordinación de Centros deberá estar acompañada de informe psicológico, médico, educativo y social.

k) Todas las propuestas en relación a los NNA han de ser comunicadas en el menor tiempo posible a Coordinación de Centros y al Área de Protección de Menor.

l) Ausencias Voluntarias: en caso de producirse la ausencia voluntaria de un NNA 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 NNA, 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 NNA, registrando en él las actuaciones a seguir por los distintos profesionales del recurso con la finalidad de su localización y pronta reintegración al centro.

m) El adjudicatario notificará a Coordinación de Centros las bajas, altas, e incidencias de los menores en un plazo inferior a 24 horas desde que se produzcan, mediante correo electrónico y/o sistema informático. El centro está obligado a informar, con carácter inmediato a la DGIFFN de cualquier incidencia que se produzca, que afecte a la prestación del servicio y/o que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el NNA y/o su familia.

n) De cada NNA ingresado existirá en el centro, por cuenta del adjudicatario, un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención. Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por el NNA, anotando las observaciones correspondientes.

Así mismo, se dejará constancia en este expediente de las intervenciones que se realicen con las familias, especificando además la vía utilizada (presencial, telefónica, correo, entre otras).

### 3. Periodo de adaptación

Se considerará como período de adaptación del NNA 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 NNA en él, se propondrá a Coordinación de Centros la baja o el traslado del NNA a otro centro, mediante informe razonado sobre las dificultades de adaptación del NNA. Coordinación de Centros tomará la decisión que proceda, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

### 4. Salidas de vacaciones

Las propuestas de salidas en fines de semana y períodos de vacaciones de los NNA serán remitidas al Área de Protección del Menor con la suficiente antelación, al efecto de que se tome el acuerdo que proceda. Las Entidades Adjudicatarias habrán de informar a Coordinación de Centros de la previsión de las salidas de los NNA, en los términos que se establezcan desde Coordinación de Centros.

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

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

### 5. 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 a los NNA.

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), los menores recibirán a su ingreso en el centro, información impresa 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 características y circunstancias del NNA. Los mayores de 14 años recibirán, asimismo, información relativa a protección de datos conforme a los 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, el Centro elaborará un documento de ingreso-acogida y/o de régimen interior, donde se contemplen todas las prescripciones anteriormente citadas, el cual estará adaptado a las edades y circunstancias específicas de los residentes.

Dicho documento tendrá que ser revisado y 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 adjudicatario se encuentra obligado 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.

## V.- MODELO DE GESTIÓN / GESTIÓN TÉCNICA DEL CENTRO/ METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

### Modelo de gestión del centro

A continuación, se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte de las Entidades Adjudicatarias.

#### Organización funcional del centro

- Los adjudicatarios deberán elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.
- Los documentos elaborados por el adjudicatario 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 cada adjudicatario, se establecerán los siguientes procedimientos e instrumentos.
- Existirá un responsable del centro designando por la DGIFFN encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.
- De forma periódica se mantendrán reuniones entre el director de cada centro y un responsable de la DGIFFN a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.
- El responsable de la DGIFFN será miembro permanente con voz y voto en: las reuniones de trabajo del Plan Anual, Memoria de evaluación y en el desarrollo e implementación de programas que afecten a los menores y a la vida del centro.

#### Organización de los servicios

- La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia a los NNA, prestando especial atención a los momentos críticos o punteros de trabajo en la gestión del centro.

Todos los turnos de trabajo deben de estar cubiertos con personal suficiente para atender con las debidas condiciones a los menores objeto del contrato y se reforzaran los turnos siempre que sea necesario. Trascurrido un mes desde la formalización del contrato el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal a la Entidad Pública.

- Existirá un documento en el que se recogerán de forma detallada todas las actuaciones que debe desarrollar el personal educativo, se fijarán y detallarán éstas en función de los momentos del día y turnos de trabajo. Este documento tendrá que ser aprobado por Coordinación de Centros.

#### Proceso de gestión

1. En el ingreso de los NNA, y **durante su primer mes de estancia** en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar del menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto Individual (P.I.). En este estudio y evaluación interdisciplinar se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajen con el menor residente y las actividades tendrán un carácter rehabilitador, educativo, psicoterapéutico y normalizador.

2. A los **dos meses**, como máximo, de estancia del menor en el recurso residencial, las Entidades Adjudicatarias habrán de haber remitido al Área de Protección del Menor o unidad administrativa competente, informe inicial, en el que incluya valoración individual y socio-familiar del caso, así como las

actuaciones a desarrollar. Posteriormente, **cada seis meses**, las Entidades Adjudicatarias remitirán informe de seguimiento al Área de Protección o unidad administrativa competente, sobre la evolución del menor en relación con su proyecto de intervención individual y su seguimiento clínico.

3. Se remitirán los informes de los NNA, respetando y observando diligencia en el cumplimiento de los tiempos establecidos. Así mismo, en su estructuración se atenderán a los términos que se requieran desde el Área de Protección y desde Coordinación de Centros.

4. Las actuaciones de cada entidad en la gestión del recurso residencial se ajustarán a las directrices y procedimientos marcados desde Coordinación de Centros de la DGIFFN, 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. Así mismo, cada entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros de la DGIFFN, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, el Plan de trabajo, para posteriormente en el 1º trimestre del comienzo de cada año natural, junto con la Memoria de Evaluación del año vencido, enviar el Plan Anual.

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades remitirán a Coordinación de Centros, su Proyecto de Centro, que contemplará, entre otros los siguientes apartados: señas de identidad; principios pedagógicos y valores que orientan el proyecto; objetivos generales de intervención; línea metodológica; estructura organizativa y funcionamiento del centro; y evaluación. Así mismo, las Entidades remitirán, en el mismo plazo, el Reglamento de Régimen Interior, en el que se incluyan, al menos, los derechos y deberes de los NNA, las normas de funcionamiento del centro y el régimen disciplinario.

6. Mensualmente, remitirán tablas con los diagnósticos y tratamientos farmacológicos de los NNA residentes. Las entidades adjudicatarias estarán obligadas a informar de todos los tratamientos que reciban los menores, y de los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta información se transmitirá de manera que se cumplan las obligaciones del Esquema Nacional de Seguridad, al tratarse de datos de categoría especial.

7. La documentación se elaborará conforme a las orientaciones e indicadores de calidad que se establezcan desde Coordinación de Centros.

8. La entidad adjudicataria colaborará 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 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 de los NNA.

9. Se coordinarán 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 NNA.

10. En general, se encargarán aquellas atenciones, cuidados y apoyos que debe de recibir el NNA para conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y su integración efectiva en el medio cultural y social.

### **Niveles de programación**

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

- Programación General del funcionamiento de cada recurso.
- Programación para cada grupo de intervención.
- Programas individuales de intervención específica (los cuales estarán interrelacionados y tendrán conexión con los niveles antes mencionados).

Se elaborarán e implementarán con los NNA, cotidianamente, programas de intervención especializada tendentes al mantenimiento funcional, habilitación personal y social de los menores, a fin de mantener y desarrollar en el grado posible las capacidades y habilidades conservadas, su desarrollo personal, y evitar la progresión de situaciones de dependencia.

### **Programas:**

Se incorporarán diversas técnicas para mejorar aspectos cognitivos, emocionales y sociales de cada NNA, ayudando a expresar y resolver los conflictos emocionales, a extinguir los trastornos de conducta, facilitando la adquisición de conductas más adaptativas y mejores mecanismos para emplear en la vida cotidiana. Se trabajará en un marco de contenido emocional, reconociendo y alentando sus esfuerzos, capacidades y mejoras en la conducta.

- Programa de entrenamiento en habilidades para conseguir mayor autonomía funcional en la vida cotidiana.
- Programas de entrenamiento para proveer técnicas compensatorias relacionadas con los aspectos deficitarios en cada menor. Comprenderá la programación de actividades rehabilitadoras adaptadas a cada menor. Se prestará el tratamiento rehabilitador individual y de grupo que sea necesario, comprendiendo la evaluación de los NNA residentes, la planificación de las atenciones y tratamientos individuales o grupales que precisen y su desarrollo, según resulte necesario, prestando especial atención a la acogida y adaptación al centro, su ajuste bio-psico-social, el abordaje de los problemas y la orientación familiar.
- Programa de prevención y abordaje de conductas disruptivas que presenten en la vida diaria y en el entorno comunitario. Se partirá del análisis funcional de la conducta y del apoyo conductual positivo.
- Programas de estimulación. Los programas de estimulación abarcarán distintas áreas del desarrollo: desarrollo sensorio-motor, estimulación del lenguaje y la comunicación, desarrollo cognitivo, desarrollo social y afectivo.
- Programas de educación para la salud.
- Programas que promuevan su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural.
- Programa de intervención socio-familiar individualizado, orientado al mantenimiento de su relación y recuperación de la convivencia familiar.
- Programas (siempre que proceda) orientados a la adquisición de habilidades y competencias de ocupación del tiempo libre. También con aquellos NNA que proceda se implementarán y desarrollarán talleres y actividades que promuevan la adquisición de habilidades y competencias para su inserción socio-laboral, adaptando sus objetivos a las necesidades y momento vital de los menores. Se incluirán actividades a realizar tanto dentro como fuera del recurso residencial.

### **Modelo**

El modelo tiene que ser integral, continuado y personalizado. El modelo se centrará en el NNA para ofrecer un servicio personalizado, considerándole como agente activo, y el entorno y la organización constituirán los apoyos que éste necesita para desarrollar su proyecto de vida y asegurar su bienestar personal, teniendo en cuenta el papel que juegan en su vida otros servicios y adoptando medidas para coordinar las actuaciones y aplicar criterios coherentes de intervención, potenciando su relación con el entorno comunitario.

Se hará una intervención planificada de forma sistemática y secuencial con el fin de potenciar al máximo las posibilidades físicas, intelectuales y afectivas de cada NNA. Será una intervención globalizada proporcionando experiencias multisensoriales con el objetivo de promover la comunicación, la interacción y el desarrollo, tomando como punto de partida cada una de las necesidades más básicas, para que cada NNA conecte con el entorno y perciba los cambios que se producen en él de forma vivencial. Se orientará a favorecer la autonomía, el mantenimiento y máximo desarrollo posible de las capacidades de cada menor.

### **Protocolos y registros**

Los adjudicatarios en su funcionamiento diario deberán regirse por los Protocolos del Proceso de Intervención en la atención residencial en los Centros de la Comunidad de Madrid, pero además, al ser los destinatarios de este contrato, menores con características específicas y necesidades especiales, deberán utilizar también otros protocolos y registros para la realización de las actividades y prestación de los servicios, cuyos modelos serán visados por la DGIFFN.

Dichos protocolos se revisarán y actualizarán periódicamente. En ellos se fijarán las actuaciones específicas a seguir ante situaciones concretas.

Dispondrán de un manual de procedimientos en el que se recogerán los relativos a las intervenciones y coordinaciones en cada área y situación (protocolo de traslado de menores a urgencias hospitalarias, protocolo de actuación ante incidencias, protocolo de abordaje de conductas disruptivas e intervención en crisis, protocolo de uso de medidas de contención, entre otras).

Además, siguiendo el Modelo de Entorno Protector y de Buen Trato según las directrices de la DGIFFN en los centros de protección de niños, niñas y adolescentes en la Comunidad de Madrid, como mínimo, deberán de contar con los siguientes documentos:

- Código de conducta.
- Régimen sancionador de profesionales.
- Documento de posicionamiento y compromiso público en contra de cualquier modalidad de violencia.
- Protocolo de información para los niños, niñas y adolescentes.
- Protocolo de información para las familias.
- Protocolo para visitantes y colaboradores esporádicos.
- Protocolo de actuación en casos de violencia.
- Programa de formación en buen trato.
- Plan de centro para el cuidado del cuidador.
- Plan de participación de NNA.
- Mapa de riesgos incluyendo la taxonomía de riesgos.
- Plan de evaluación y mejora continua.

También contarán con registros en los que dejen constancia de las actuaciones que se llevan a cabo en relación con los NNA, y también por parte de los profesionales.

Como mínimo, además de los anteriores, deberán de disponer de los siguientes registros:

#### **a) Registros:**

- Registros de evolución y cambio de tratamientos.
- Registro de administración de la medicación.
- Registro de Citas Médicas.
- Registro de crisis por Convulsiones.
- Registro de peso y talla.
- Registro de medicación Inyectable (si procede).

- Registro de coordinación médica.
- Registro diario de temperatura de los menores.
- Registro de control de esfínteres.
- Registro de contenciones.

Esta Dirección General 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.

Todas las comunicaciones referidas a Coordinación de Centros, tales como incidencias y documentos técnicos, se habrán de remitir prioritariamente en formato electrónico firmado.

Asimismo, en el caso de que desde la Consejería se promueva un sistema de evaluación de la satisfacción homogéneo para la tipología de plazas objeto de este contrato, los adjudicatarios estarán obligados a adherirse al mismo e implantarlo en las condiciones que se establezcan.

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) contemplados en la normativa de servicios sociales vigente en la Comunidad de Madrid.

### **Relación con los familiares**

Se cuidará la comunicación e información a las familias 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 NNA, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales. Se orientará y asesorará a los familiares y cuidadores de los menores en todo lo referente a la atención que precisen en función de sus necesidades.

Las entidades adjudicatarias elaborarán y publicarán un protocolo relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con los familiares (que se atenderá los criterios fijados desde la DGIFFN, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de cada NNA, y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, los adjudicatarios deberán dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada. Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los menores, cada adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando además siempre reflejado por escrito el contenido y 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 se contemplará como mínimo con una periodicidad quincenal, y la comunicación con los familiares acerca de la evolución de los residentes será basándose en el trabajo y en los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar.

Además del sistema de atención de quejas, sugerencias y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, los adjudicatarios implantarán un sistema de evaluación de la satisfacción de los residentes y familiares, 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 dicha Dirección General.

## **VI.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán aportados por 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.

### **A. MEDIOS MATERIALES Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL INMUEBLE**

#### **CARACTERÍSTICAS DE LOS INMUEBLES.**

Los adjudicatarios estarán obligados a poner a disposición de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad las plazas autorizadas en los centros.

Los Centros serán aportados por los adjudicatarios, deberán 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 deberán disponer de la autorización de servicio sanitario integrado en una organización no sanitaria.

Los inmuebles estarán en la Comunidad de Madrid y serán accesibles. Próximos a los inmuebles deben de situarse recursos educativos, sanitarios, socio-comunitarios. Las superficies de los inmuebles deben estar en consonancia con las características y el número de NNA que habiten cada vivienda, contabilizando también el personal; dispondrán de zonas que propicien el desarrollo de las rutinas diarias y la adquisición de hábitos básicos; zonas que favorezcan el descanso personal y el trabajo individual con los residentes; espacios comunes que garanticen la convivencia y el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre; espacios para la atención y apoyo individualizado de los menores (entrevistas, realización de actividades de rehabilitación, estimulación), así como para las reuniones del equipo educativo.

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 que sean destinatarios. Así mismo, observarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los menores residentes.

Los inmuebles deberán destinarse al objeto del contrato, pudiendo disponer de otras plazas destinadas a la misma finalidad, y ocupadas por otros menores además de los menores que sean derivados por la DGIFFN, dichas plazas no superarán el 25% del total de las plazas autorizadas en el inmueble. Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio, las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de la DGIFFN, y de los servicios de inspección de la Consejería.

Los adjudicatarios repondrán con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano de los acogidos y deberán garantizar, en todo momento que, tanto el inmueble como el equipamiento que forme parte de los centros estén en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el Centro ofertado, el Órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro Centro cuyo titular sea la Entidad 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**

Los inmuebles deberán disponer de la capacidad de alojamiento y de las instalaciones precisas para poder atender, en cada inmueble, al número de NNA indicado y de las características ya señaladas.

Para este fin, los licitadores deberán adscribir a la ejecución del contrato, el inmueble o los inmuebles necesarios, de acuerdo con lo dispuesto en el punto I), dotado para atender adecuadamente a los NNA, conforme a las disposiciones de aplicación a la apertura y funcionamiento de Centros de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y, en particular, a aquellas de cuya comprobación se ocupe Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La Entidad se hará 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.

## **OTROS MEDIOS MATERIALES**

Por otra parte, los adjudicatarios para la ejecución del contrato han de aportar para el lote 1 un vehículo, y para el lote 2 dos vehículos, con las siguientes características cada vehículo:

- 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.

## **B) MEDIOS PERSONALES**

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

Las Entidades adjudicatarias 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, 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 las entidades adjudicatarias cuenten con los siguientes profesionales.

Dado que el contrato implica el contacto habitual con menores, se exigirá y comprobará durante toda la vigencia del contrato, que todo el personal adscrito a la prestación del servicio cumple el requisito previsto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, relativo a no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, el citado personal deberá acreditar esta circunstancia mediante una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre.

## LOTE 1

### PARA LA ATENCIÓN PSICO SOCIO EDUCATIVA:

#### - **1 Director**

Deberá contar 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 NNA, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

#### - **1 Trabajador social con jornada parcial de un 50 %.**

Desarrollará funciones relacionadas principalmente con el trabajo con las familias de los menores y con la coordinación con los servicios sociales, comunitarios. Coordinará y derivará los casos hacia los recursos sociales, educativos, laborales, organismos pertinentes etc. y en cualquier caso, realizará todas las competencias recogidas en el Convenio Colectivo Estatal vigente de reforma juvenil y protección de menores.

Deberá poseer diplomatura o titulación de grado en trabajo social.

#### - **1 Psicólogo**

Contará con experiencia, formación, habilidades y actitudes para trabajar con personas con discapacidad, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y desarrollo personal y social. Dicho profesional realizará también intervenciones con las familias de los NNA residentes y asesorarán al equipo educativo en relación con cada menor. Se coordinarán en su intervención con los demás profesionales.

Desarrollarán sus funciones de forma presencial estableciendo su turno para atender las necesidades de los NNA residentes en función de la presencia de estos en el recurso residencial.

Se exige titulación universitaria en psicología (licenciatura o grado universitario), y experiencia en trabajos con NNA de las características recogidas en el presente pliego, que acreditarán mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que hayan prestado los servicios.

Se contará con 1 psicólogo con jornada parcial de un 50 % por cada 10 NNA, aumentando proporcionalmente su jornada con el incremento del número de NNA.

### EQUIPO EDUCATIVO

#### - **2 Educadores con jornada del 100%**

Organizarán la vida cotidiana 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.), supervisarán el trabajo de los auxiliares técnicos educativos, así como otras funciones que estén recogidas en el Convenio Colectivo.

Deberán poseer titulación universitaria (educación social o titulaciones relacionadas el campo de la educación), o habilitados en el campo educativo y/o social y se coordinarán con el resto de profesionales de atención directa.

#### - **7 Auxiliares técnicos educativos: con jornada del 100 % cada uno.**

En líneas generales, colaborarán en la ejecución del programa educativo y en el desarrollo de los proyectos individuales de los menores, bajo la coordinación del educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor del educador.

Deberán poseer titulación de ciclo formativo de grado superior, o formación académica equivalente, en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa, o título de bachillerato y formación adecuada al puesto de trabajo (Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, Nivel 3).

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

Para una atención educativa de calidad, la plantilla de una unidad de convivencia de 10 plazas estará compuesta por 2 educadores con jornada completa (1 de ellos en fin de semana), y 7 auxiliares técnicos educativos (3 de ellos con turno de noche) con 100% jornada y 2 en fin de semana, dando este personal cobertura durante todo el año.

El 30% del personal educativo deberá contar con una experiencia de trabajo con menores, que deberá de acreditar mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestaron los servicios.

#### **PARA LA ATENCIÓN SANITARIA:**

- **1 D.U.E con un porcentaje de jornada del 40 % de jornada**

Deberá acreditar diplomatura o titulación en grado en enfermería, así como experiencia mínima de un año en trabajo con menores, que se acreditará mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que haya prestado los servicios.

- **3 Auxiliares de clínica o de enfermería con jornada cada uno de ellos del 100%, y uno de ellos con jornada de fin de semana.**

Deberán acreditar formación profesional de Grado medio de técnico en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE) o formación equivalente. Referencia CNCP: Cuidados auxiliares sanitarios. Nivel 2.

Competencias: Realizarán funciones complementarias a las de DUE, bajo su supervisión o del médico. Se encargarán de proporcionar atención básica a los menores, administración de medicamentos, curas, aseos diarios en los que son más dependientes, la alimentación, ayudarles a vestirse, entre otros.

Tomando como referencia una unidad de convivencia de 10 menores, la dotación diaria de personal (teniendo en cuenta las categorías de educadores, auxiliares técnicos educativos, y técnico auxiliar de clínica) será de 2 profesionales en el turno de mañana, 3 en la tarde, 3 en la noche (2 auxiliares técnicos educativo en el turno de noche cada noche) y 4 en el fin de semana.

Los fines de semana y las mañanas podrá adecuarse el número de personal existente al número de menores presentes, pudiendo, de esta forma, reforzar los turnos entre semana con el personal de ese período.



## **SERVICIOS GENERALES**

### **1 Auxiliar de servicios generales al 100% de jornada.**

#### **LOTE 2**

Para la atención psico-socio-educativa:

#### **- 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.

Cada Centro contará con un Director, independientemente del número de plazas de los que disponga, debiendo cumplir con la normativa vigente en materia de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

#### **- 1 Trabajador social con jornada completa (100 %).**

Desarrollará funciones relacionadas principalmente con el trabajo con las familias de los NNA y con la coordinación con los servicios sociales y comunitarios. Coordinará y derivará los casos hacia los recursos sociales, educativos, laborales, etc y, en cualquier caso, realizará todas las competencias recogidas en el Convenio Colectivo Estatal vigente de reforma juvenil y protección de menores.

Deberá poseer diplomatura o titulación de grado en trabajo social.

#### **- 1 Psicólogo con jornada del 100%.**

Con experiencia, formación, habilidades y actitudes para trabajar con personas con discapacidad, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor, y que desarrollen estrategias individuales y comunitarias para la integración y desarrollo personal y social. Dicho profesional realizará también intervenciones con las familias de los menores residentes y asesorarán al equipo educativo en relación con cada menor. Se coordinarán en su intervención con los demás profesionales.

Desarrollará sus funciones de forma presencial estableciendo su turno para atender las necesidades de los residentes, haciéndolo coincidir con la presencia de éstos en el recurso residencial.

Se exige titulación universitaria en psicología (licenciatura o grado universitario), y 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 hayan prestado los servicios.

## **EQUIPO EDUCATIVO**

#### **- 6 Educadores con jornada completa (100%).**

Organizarán la vida cotidiana 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.), supervisarán el trabajo de los auxiliares técnicos educativos, así como otras funciones que estén recogidas en el Convenio Colectivo de aplicación.

Deberán poseer titulación universitaria (educación social o titulaciones relacionadas el campo de la educación), o habilitados en el campo educativo y/o social. Se coordinarán con el resto de profesionales de atención directa.

La dotación será de un educador en la mañana, 3 en la tarde y 2 en fin de semana.

- **16 Auxiliares técnicos educativos.**

Colaborarán en la ejecución del programa educativo y en el desarrollo de los proyectos individuales de los NNA, bajo la coordinación del educador/a y, por ende, en coordinación con el resto del Equipo. Realizarán tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor del educador.

Deberán poseer titulación de ciclo formativo de grado superior, o formación académica equivalente, en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa, o título de bachillerato.

La dotación de personal será de lunes a viernes, 6 distribuidos entre los turnos de mañana y tarde, 5 en el turno de noche y 5 en fin de semana. Los fines de semana y las mañanas podrá adecuarse el número de personal existente al número de menores presentes, pudiendo, de esta forma, reforzar los turnos entre semana con el personal en este período.

Deberán poseer formación adecuada al puesto de trabajo (Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, Nivel 3).

### **PERSONAL PARA LA ATENCIÓN SANITARIA**

- **1 Médico (50% de jornada)** que atenderá las necesidades de salud de los menores y en situaciones de crisis, articulará la derivación a la red pública y establecerá las coordinaciones pertinentes.

Acreditará:

- Titulación en medicina.
- Experiencia mínima de tres años en trabajo con menores del perfil recogido en el presente pliego (se acreditará mediante contratos de trabajo).

- **1 D.U.E. con jornada completa (100%)**, que disponga de diplomatura o titulación en grado en enfermería y una experiencia mínima de un año en trabajo con menores, que se acreditará mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestó los servicios.

- **10 Auxiliares de clínica o de enfermería con jornada del 100% cada uno**, que acrediten formación profesional de Grado Medio de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) o formación equivalente. Referencia CNCP: Cuidados auxiliares sanitarios. Nivel 2.

Realizarán funciones complementarias a las de DUE, bajo su supervisión o del médico. Se encargarán de proporcionar atención básica a los NNA, administración de medicamentos, curas, aseos diarios de aquellos que sean más dependientes, la alimentación, ayudarles a vestirse, entre otras.

La distribución de auxiliares de clínica será de 4, de lunes a viernes distribuidos en el horario de mañana y de tarde, 3 en horario de noche y 3 en fin de semana.

## **SERVICIOS GENERALES**

### **- 4 Auxiliares de servicios generales al 100% de jornada para las 33 plazas.**

Ayudarán en la cocina y en el comedor. Realizarán funciones de limpieza, costura, lavado, plancha y comedor, así como el apoyo doméstico. Pueden atender el servicio de control de entrada y supervisión de las instalaciones del centro.

Referencia CNCP: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Nivel 1.

### **- 1 Auxiliar de gestión administrativa.**

Desarrollará tareas técnicas auxiliares como trabajos en el ordenador, facturación, atender comunicaciones telefónicas u otras similares, gestión de busca y clasificación en archivos y ficheros.

Referencia CNCP: Actividades de gestión administrativa. Nivel 2.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de las empresas que resulten adjudicatarias, quienes se obligan a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s deberá/n contar con un sistema de control de presencia diario, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.

El adjudicatario se obliga, en todo momento, a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido para cubrir todos los turnos de trabajo, incluidos los periodos vacacionales.

Los adjudicatarios deberán mantener, como mínimo, el número de trabajadores de acuerdo con los pliegos, así como sustituir a los trabajadores cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral. También corresponde a los adjudicatarios la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores, tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

Los adjudicatarios asegurarán la calidad de las actuaciones con los menores ingresados, y desarrollarán e implementarán aquellas acciones que redunden en una mejora de la atención de las necesidades de las personas menores de edad.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro, la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y ser comunicado a la DGIFFN al inicio de la ejecución del contrato.

Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio.

También correrá por cuenta de los adjudicatarios la dotación al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos para el desempeño de sus funciones.

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, los adjudicatarios estarán obligados a entregar a Coordinación de Centros, para su verificación, el listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: identificación personal, categoría laboral, vinculación

jurídica con la Entidad adjudicataria, turno de trabajo, jornada laboral, antigüedad. Así mismo, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo y de la acreditación de la titulación correspondiente.

En cuanto a la experiencia laboral exigida en los presentes pliegos, en el plazo indicado de un mes desde el inicio del contrato, las Entidades adjudicatarias deberán presentar los contratos laborales que acrediten la experiencia debidamente registrados, acompañados de certificado/s expedido/os por Entidad Pública o privada donde haya desarrollado la actividad.

Se habrá de comunicar telemáticamente a Coordinación de Centros, en el plazo máximo de diez días hábiles, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores (sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones) así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

Este Centro Directivo podrá también recabar de la entidad, información de personal actualizada, en todo momento.

La DGIFFN incluirá a cada entidad adjudicataria en la Red de recursos residenciales de la Comunidad de Madrid, a efectos de coordinación, apoyo y supervisión en las mismas condiciones que el resto de los recursos residenciales, facilitando el acceso a los Programas de Apoyo con los que cuenta la Dirección General.

La DGIFFN se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias, y sin previo aviso, para comprobar la calidad del servicio y el cumplimiento del contrato.

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.

Las Entidades adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito del Área de Coordinación de Centros, adscrita a la DGIFFN.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los trabajadores adscritos al servicio, la Entidad Adjudicataria deberá 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 vayan a prestar. Una vez finalizada la huelga, la Entidad Adjudicataria deberá 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 hayan dejado sin prestar y las dependencias en las que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional del servicio no prestado.

### **Formación del personal**

Las Entidades Adjudicatarias 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 equipo socioeducativo y de apoyo del centro, de al menos, 25 horas (o varias acciones formativas, para el todo el personal anterior, cuya suma de tiempos sea 25 horas).

Estas acciones formativas deberán ser comunicadas al mes desde el inicio del contrato y al inicio de cada año natural, junto al Plan Anual, a Coordinación de Centros, y deberán contar con su visto bueno. En el contenido de dicho plan, deberán tenerse en cuenta las directrices marcadas por el artículo 5 de la LOPMI.

El técnico designado por la DGIFFN hará propuestas de prioridad sobre el contenido de la formación.

El adjudicatario, a petición de la DGIFFN deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal de la plantilla.

El adjudicatario mantendrá actualizado el plan de formación durante la vigencia del contrato.

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

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por las Entidades Adjudicatarias, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente contrato de servicios, Coordinación de Centros, o la 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, cada empresa designará un coordinador del contrato integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar 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) Distribuir 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) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar 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) Informar 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.

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación técnica entre las partes, cada Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento técnico del contrato, que en todo caso será el Director del Centro.

En el seguimiento del contrato (que se realizará dos veces al año) se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente contrato.
- b) El seguimiento de los programas de intervención socio-educativos y terapéuticos desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) El seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos de los Centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.





Dirección General de Infancia,  
Familia y Fomento de la Natalidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
ASUNTOS SOCIALES

- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, así como del Plan de formación elaborado por las Entidades.
- h) El seguimiento del plan de formación elaborado y la participación en el mismo.
- i) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

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

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

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: 2024.07.01 12:27

Fdo.: Silvia Valmaña Ochaita