PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO *EQUIPOS INSULARES TERRITORIALIZADOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LA INFANCIA Y LA FAMILIA DE TENERIFE.*

PRIMERA.- OBJETO:

1.1.- Introducción:

El presente pliego describe las condiciones técnicas, actuaciones específicas y obligaciones en su ejecución, que debe asumir la entidad adjudicataria del **Servicio *Equipos Insulares Territorializados de Atención Especializada a la Infancia y la Familia de Tenerife***, adscrito a la ***Unidad Orgánica de Infancia y Familia*** del ***Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS).***

En consecuencia, el presente documento establece los **criterios y premisas técnicas** que han de regir **las acciones que se desarrollen en el marco del contrato de servicios**, así como las ofertas que las entidades licitadoras presentes en este pliego y en el ***Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*** (en adelante PCAP) que rigen el contrato.

Además, en el mismo se detallan los **medios necesarios** para la implementación de las actuaciones definidas, así como el **régimen de funcionamiento oportuno** para su adecuado despliegue dentro de la ***Red Insular de la Infancia y la Familia.***

1.2.- Fundamentación Técnica:

El presente contrato tiene por **objeto**:

Poner en marcha un Servicio Insular, de carácter integral y de abordaje interdisciplinar, de las necesidades sociales de atención especializada que presentas los niños y niñas de Tenerife y de apoyo a sus familias; tanto en su entorno, como en otras alternativas de convivencia si fuera necesaria la separación.

Para ello, resulta imprescindible desarrollar un **trabajo conjunto auspiciado por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, con el resto de Administraciones implicadas** (Ayuntamientos, Dirección General de Protección del Menor y la Familia y Fiscalía de Menores, fundamentalmente); tendente a **normalizar criterios, protocolos y metodologías de actuación**, que permitan ofrecer la mejor respuesta a cada niño o niña de acuerdo con su situación personal y sociofamiliar, **estableciendo sinergias en los procesos de valoración e intervención** entre los/as profesionales que participan en cada fase del proceso.

Por consiguiente, las acciones que se lleven a cabo incluirán la prestación de **servicios especializados de prevención**, el **apoyo y asesoramiento técnico a los/as profesionales municipales**, la **valoración conjunta de las posibles situaciones de desprotección infantil** y la **intervención psicológica, social y educativa que resulte adecuada**, en los supuestos en los que se confirme que existen situaciones de desprotección social para el/la menor.

Estas actuaciones resultan de obligado cumplimiento para la Corporación Insular, en ejecución de las **competencias**[1] atribuidas a los Cabildos en la ***Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*** y en el ***Decreto 159/1997 de Transferencias***[2]: *prestación de los servicios especializados de prevención, apoyo económico y asesoramiento técnico a las entidades municipales y ejecución de la medida de acogimiento residencial,* mediante la valoración de las posibles situaciones de desprotección infantil y la intervención especializada con los niños y niñas en situación de desamparo o guarda y sus familias.

Por su parte, el **artículo 45.3** del mismo texto legislativo señala que *los servicios del Cabildo Insular respectivo coordinarán y apoyarán a los servicios sociales municipales en la ejecución de las medidas protectoras, a través de las actuaciones que en cada momento resulten procedentes.*

La prestación del servicio objeto de contrato ha de cumplir, por tanto, con los ***Principios Rectores de la Actuación Administrativa***[3]**,** referencia para todas las acciones que se desarrollen con este sector de atención:

a) *Prevalencia del interés de los menores sobre cualquier otro concurrente.*
b) *Respeto a los derechos individuales y colectivos que tienen reconocidos por la Constitución, los tratados y acuerdos internacionales ratificados por el Estado español, y cualquier otros reconocido en la normativa vigente.*
c) *Remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su formación integral, así como el ejercicio de sus derechos.*
d) *Reconocimiento de la dimensión personal y social de los menores,* proporcionando un modelo de atención que contemple a criterios de diversidad y atienda a diferencias individuales como la edad, nivel e identidad sociocultural, nivel socioeconómico, salud, etc., diversificando la oferta de servicios y recursos para ofrecer respuestas adecuadas a los distintos tipos de necesidades o perfiles de usuario.
e) *Integración familiar y social de los menores,* garantizando la permanencia en su entorno familiar y social, salvo que no resultase conveniente para intereses primordiales.
f) *Responsabilidad pública de la protección de los menores, con actuación prioritaria en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo y graves carencias que afecten a su desarrollo.*
g) *Subsidiariedad de la actuación administrativa respecto a las funciones parentales.* Se proporcionará apoyo a las familias de los menores para que puedan ejercer las mismas siempre que sea posible, asegurando por sí mismas o contribuyendo al desarrollo integral de los menores.
h) *Coordinación con los diferentes poderes públicos y entidades sociales que actúen en la atención de los menores.* Colaboración entre las distintas Administraciones y agentes involucrados en la atención al menor en Canarias, de cara a optimizar el ejercicio de sus competencias y los recursos existentes, de forma que se garantice la calidad de la respuesta y se permita consolidar un modelo de intervención bajo un criterio común que abarque todos los aspectos de la atención de los menores.

[1] Artículo 11.2.
[2] Artículo 2 del Decreto 159/1997, de 11 de julio, de Transferencias de Competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares en materia de prestación de servicios especializados en cuestiones de prevención; de ejecución de las medidas de amparo que se establecen en la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores y asesoramiento y cooperación técnica, jurídica y económica a las entidades municipales, de acuerdo con lo establecido en la legislación de régimen local.
[3] Artículo 4.2 de la Ley 1/1997.

i) *Garantía del carácter eminentemente educativo de las medidas que se adopten con los menores, con la colaboración de los mismos y sus familias,* y buscando la mínima interferencia en su vida escolar, social y laboral.

j) *Promoción de la participación y de la solidaridad social, así como de los valores de tolerancia, respeto, igualdad y observancia de los principios democráticos de convivencia.* Se propiciará la participación de los menores en las decisiones que les afecten en los núcleos de convivencia más inmediatos. Del mismo modo, se fomentará la participación de las familias en los procesos de valoración e intervención, así como la implicación en el propio procedimiento de protección aplicado a los menores.

k) *Sensibilización de la población en relación con los derechos de los menores y las actuaciones ante situaciones de indefensión, riesgo y desamparo.*

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente, el ***Plan Integral del Menor en Canarias*** recoge, en su Objetivo General Intermedio 11 modalidad 1, la necesidad de *crear y/o reestructurar los* ***Servicios Sociales de Infancia Insulares****, como* ***servicios destinados a desarrollar las competencias que encomienda a los Cabildos la Ley 1/1997****, de Atención Integral a los Menores, en su artículo 11.*

Por su parte, el ***Plan Insular de Atención al Menor y la Familia de Tenerife*** establece como recursos imprescindibles de la Red, los ***Servicios de Infancia y Familia Insulares***, donde se delimitan las funciones de los ***Servicios Especializados de Prevención y Promoción*** y de ***Protección y Acogida***.

El propio **IASS en su *Plan Estratégico***[4] contiene una orientación específica sobre la conveniencia de ***consolidar el Servicio Insular Especializado de Infancia y Familia*** que, al igual que el resto de los que presta el Organismo Autónomo, ha de cumplir con los siguientes **principios de actuación**:

1) *Respuesta Coordinada e Integral:* La labor de **estos Equipos Territorializados** está orientada a fomentar la **integración en sistemas únicos de respuesta**, del conjunto de actuaciones de carácter especializado que se desarrollan con la infancia y la familia en Tenerife, favoreciendo **las sinergias entre las Administraciones** responsables, respetando el nivel competencial de cada una de ellas. De esta manera, se optimizan los recursos sociales existentes para este sector de atención, se fomenta la colaboración interadministrativa, se evitan duplicidades y se trabaja con un mismo lenguaje y una misma metodología.

2) *Respuesta Adecuada a cada Caso:* Se opta por un **modelo de atención diversificada**, que va del apoyo y asesoramiento técnico a los/as profesionales municipales, hasta la valoración e intervención altamente especializada; proporcionando respuestas adecuadas a los distintos tipos de necesidades y diseñando **planes de actuación personalizados**. Esta opción metodológica exige que el servicio se adapte al usuario y no a la inversa.

3) *Igualdad en la Respuesta:* Este principio exige, además de garantizar la existencia de unos **niveles de calidad y condiciones de financiación** y acceso igualitarios, un **equilibrio territorial** en la asignación de recursos, teniendo en cuenta las **necesidades que presenta cada demarcación**.

[4] *Plan Estratégico Insular de Servicios Sociales y Sociosanitarios de Tenerife (PEISST).*

4) *Normalización:* La consideración de los niños y niñas como ciudadanos/as y, por tanto, como **sujetos de derechos sociales**, implica favorecer el **carácter normalizador** de los servicios que se les prestan, impulsando respuestas sociales en su **entorno más cercano**, siempre que sea posible. Este enfoque normalizador también se traslada a los centros o servicios de carácter especializado, en los que ha de primar el **principio de rehabilitación y devolución del/la menor a su entorno**, siempre que la situación lo permita.

5) *Proximidad:* La planificación de los recursos sociales de atención a la infancia debe contemplar como prioridad **facilitar el acceso de los niños y niñas y sus familias a la Red.** En consecuencia, este Servicio Insular ha de procurar que, en la medida de lo posible, se eviten dificultades derivadas del desplazamiento, discriminaciones por el lugar de residencia, o desarraigos innecesarios. De ahí la importancia de la **territorialización de los equipos que lo conforman** y del reconocimiento del **papel estratégico de los Ayuntamientos**, como Administración más cercana a la ciudadanía, a la que el IASS tiene la obligación de prestar asesoramiento y apoyo técnico.

6) *Prevención:* En consonancia con el principio anterior, el IASS ha de **apoyar intensamente los servicios dirigidos a actuar sobre las causas que generan las diferentes problemáticas**; primando las **acciones en el entorno del/la menor**. De esta manera, los recursos y servicios especializados ante la separación pueden dedicarse con mayor grado de eficiencia a las funciones que tienen encomendadas.

7) *Participación:* Este principio se desarrollará desde el presente Servicio Insular a través de dos cauces diferenciados. Por un lado, promoviendo la **participación de los/as profesionales en la construcción de las metodologías y procedimientos de actuación**, así como en el diseño de las políticas sociales de atención a la infancia de ámbito insular y en la planificación de los recursos dirigidos a este colectivo. Por otro, **reconociendo el papel activo que los niños y niñas y sus familias han de tener en los procesos de intervención** de los que son protagonistas, lo que conlleva ejercer sus derechos como ciudadanos/as, pero también cumplir con las obligaciones que establecen los procedimientos administrativos y/o judiciales en los que se ven inmersos/as.

8) *Adecuación de los Recursos Humanos:* Dado que los/as **profesionales constituyen el principal activo de los recursos sociales** dirigidos a la infancia y la familia, ha de procurarse la **competencia técnica del persona**l pero, para ello, resulta imprescindible aportarles **estabilidad, condiciones laborales y el nivel de motivación** necesario que les permita abordar los retos a desarrollar, asumiendo nuevas responsabilidades, la diversidad de tareas que requieren un alto grado de especialización, etc. El presente contrato, de carácter plurianual, aboga por estos principios básicos para el desempeño de la labor profesional con los/as menores y las familias, además de procurar la formación continua del personal adscrito a este Servicio; tanto por parte de la entidad adjudicataria, como a través de la propia Unidad Orgánica de Infancia y Familia.

9) *Evaluación y Seguimiento:* Todas las actuaciones que se desarrollen en el marco de este Servicio serán objeto del oportuno **seguimiento**, mediante los **mecanismos de evaluación de la calidad** ya previstos por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia para toda la Red Insular de Atención. En este sentido, en el **presente contrato se incorporarán obligaciones de la entidad adjudicataria** en la transmisión de la información periódica necesaria para desarrollar estos procesos de análisis de carácter cuantitativo y cualitativo.

Asimismo, la puesta en marcha de estos Equipos Territorializados obedece al propósito de **introducir mejoras en el ejercicio profesional y en la organización de los servicios de apoyo a la familia**, de acuerdo con los siguientes principios de **parentalidad positiva**[5]:

- *Salvaguardar los derechos de los niños y niñas y sus familias recogidos en los marcos legales vigentes.*
- *Fomentar un modo de acción proactivo y no sólo reactivo, ante las situaciones familiares que comprometen el desarrollo de los niños y niñas.*
- *Garantizar y propiciar la preservación familiar y los vínculos afectivos existentes en las familias con vulnerabilidad social.*
- *Promover en los/as profesionales una visión positiva de las competencias de la familia.*
- *Adoptar un punto de vista más comunitario y preventivo.*
- *Potenciar una red local de servicios y recursos próximos a las familias.*
- *Propiciar la colaboración, la responsabilización y el fomento de la autonomía de las familias.*
- *Respetar los principios deontológicos y los perfiles profesionales planteados por los diversos Colegios Profesionales, cuyos colectivos trabajan en el ámbito de la infancia y la familia.*

Servicio Interdisciplinar Territorializado

Mediante la prestación de este Servicio, la Unidad de Infancia pretende garantizar una **atención individualizada a los niños y niñas y sus familias** en las distintas **fases del proceso de atención**, primando las acciones en su entorno de referencia y, si la preservación no fuera posible, trabajando para desarrollar la medida protectora que cada niño o niña precise de acuerdo con sus necesidades personales, familiares y sociales.

Partiendo del principio de **prevalencia de las actuaciones en el entorno del niño o niña como medida de normalización**, la Unidad no circunscribe su intervención al momento de la separación. Ha de desarrollarse una **labor de apoyo a la familia en los diferentes momentos en los que se encuentre**, lo que implica **trabajar en equipo con los/as profesionales municipales en el diseño y desarrollo conjunto de procesos de prevención, valoración e intervención**.

La consecución de este gran reto requiere de la configuración de **equipos territorializados de carácter interdisciplinar,** que adapten sus intervenciones a las **necesidades que se presenten en cada demarcación**, en estrecha **coordinación técnica con las/os profesionales del resto de Administraciones** implicadas en la prestación de los servicios a este colectivo (Ayuntamientos, Dirección General de Protección del Menor y la Familia) y otros servicios disponibles en la comunidad.

Servicio Altamente Especializado

Como ya se apuntó en los principios que rigen las actuaciones del IASS, la prestación de este Servicio Insular requiere un **alto grado de especialización técnica del personal en labores de asesoramiento, trabajo en red, servicios de prevención, valoración e intervención especializada con los niños y niñas y sus familias**; que ha de complementarse con la **capacidad necesaria para abordar el trabajo en equipos interdisciplinares y la polivalencia** a la hora de desempeñar las diversas funciones que el puesto requiere.

[5] RODRIGO LÓPEZ, M.J.; MAIQUEZ CHAVES, M.L.; MARTÍN QUINTANA, J.C.: ***Buenas Prácticas Profesionales para el Apoyo a la Parentalidad Positiva***. *Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad,* 2011.

Por tanto, la **Unidad Orgánica de Infancia y Familia del IASS**, a la hora de valorar las ofertas de las diferentes entidades, pondrá especial atención en:

a) La **adecuación de la competencia técnica y experiencia de los recursos humanos**, **composición interdisciplinar de los equipos**, **formación continua y asesoramiento**, así como la disponibilidad de información relevante para incrementar la calidad de los servicios.
b) La **estabilidad de los/as profesionales** que conforman los equipos de atención, dado su papel de referentes para los/as menores y las familias con las que trabajan.
c) La **objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en las actuaciones que desarrollen**, para lo cual hará especial hincapié en la **supervisión y evaluación del servicio**, como forma de asegurar el ejercicio de los derechos de los menores y la calidad de la atención que reciben.

1.3.- Destinatarios/as del Servicio:

Serán **destinatarios/as del Servicio** objeto de contratación:

- **Niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección social[6] residentes en la isla de Tenerife así como sus familiares o allegados/as** y, especialmente aquéllos/as que, habiendo sido **declarados/as en situación de desamparo o asumida su guarda a petición de sus padres o tutores legales**, se encuentran **separados/as temporalmente de sus núcleos convivenciales.**
- Específicamente, serán **destinatarios/as de actuaciones con especial intensidad y dedicación**:
  - Los niños, niñas, adolescentes y familias que, dadas sus características personales y sociales y la complejidad de la problemática que presentan, requieren de una intervención altamente especializada en su entorno, a petición y en estrecha coordinación con los equipos municipales de infancia y familia.
  - Los niños, niñas y sus familias que, habiendo sido declarados/as en situación de desamparo o guarda por procedimiento de urgencia e ingresados en la red de centros de acogida inmediata, precisen de una valoración en el plazo más breve posible, a fin de determinar la medida de amparo más indicada y establecer su plan de intervención.
  - Los/as niños y niñas a los que les sea aplicada una medida de amparo o guarda y, en consecuencia, sean separados/as temporalmente de su familia; requiriendo el diseño y ejecución de un plan de intervención especializada en el que se procure, siempre que sea posible, el retorno a su núcleo convivencial.
  - Los/as menores con tutela o guarda que presenten ausencias prolongadas de los centros y hogares.
- Igualmente, se prestará especial dedicación a la **coordinación y colaboración con los diferentes agentes sociales implicados en la atención a los niños y niñas y sus familias**, y específicamente con **los/as profesionales** de:

[6] El concepto incluye a todos/as aquellos niños y niñas que presenten indicadores de vulnerabilidad social, que impliquen el desarrollo de actuaciones preventivas, la aplicación de las medidas protectoras de riesgo y amparo o la asunción de la guarda a petición de sus padres o tutores legales.

- **Servicios Sociales Específicos de Infancia y Familia Municipales**, de acuerdo con la configuración de cada demarcación territorial.
- **Centros de Menores**, especialmente los **directores/as o guardadores/as legales** de las y los menores acogidos.
- **Entidades Colaboradoras y otras Asociaciones y Fundaciones** que trabajan en el ámbito de infancia y familia.
- **Otras Administraciones Públicas** con competencia en la atención a la infancia, la adolescencia y la familia.

En relación con los niños, niñas y familias destinatarias del Servicio objeto de contratación, al igual que para el resto de recursos que conforman la Red Insular, la Unidad Técnica persigue el **cumplimiento de los siguientes VALORES**, **que definen y orientan nuestro trabajo**:

- ***Respeto y sensibilidad hacia los derechos y necesidades de las personas.***
- ***Honestidad, transparencia e igualdad de trato.***
- ***Cercanía, implicación y compromiso.***
- ***Participación y colaboración.***
- ***Agilidad y flexibilidad en la respuesta.***
- ***Innovación y apertura al cambio.***

En consecuencia, con carácter general las **personas consideradas destinatarias del Servicio** tal como se especifica en este epígrafe, tendrán los **siguientes derechos**; estando obligado el **equipo técnico a su observancia** en todo momento:

a) A recibir un trato personal digno.

b) A acceder al Servicio y a ser atendidas sin discriminación o minusvaloración por cualquier razón, condición o circunstancia personal o social.

c) A ser informadas, en términos comprensibles, sobre todos los derechos relacionados con la defensa y protección que las asisten; así como sobre los servicios y prestaciones disponibles, los requisitos necesarios para acceder a los mismos, sobre otros recursos de protección social que puedan ser de su interés y sobre las competencias de las Administraciones Públicas en este ámbito.

d) A recibir la valoración de su situación y, si resulta procedente, la valoración de las necesidades sociales de los/as familiares o de las personas que estén a su cargo.

e) A disponer, tras la preceptiva valoración, de un plan individual de atención personal y/o familiar.

f) A estar informadas en todo momento, opinar y participar en su plan de trabajo, siempre que las circunstancias del caso lo permitan.

g) A recibir información previa en relación con cualquier intervención que precise consentimiento conforme a la legislación vigente y en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

h) A renunciar a las prestaciones y a los servicios ofrecidos, en los términos previstos en la legislación vigente.

i) A la utilización reservada de la documentación que obre en su expediente y a la confidencialidad de los/as profesionales en la utilización de todos los datos que conozcan de él, conforme a la normativa relativa a la protección de datos y al derecho al honor y a la intimidad personal y familiar.

j) A recibir servicios de calidad, a conocer los estándares aplicables a estos efectos y a que se tenga en cuenta su opinión en el proceso de evaluación de los mismos.

k) A manifestar cuantas sugerencias, reclamaciones o quejas considere necesarias, a obtener información al respecto y a recibir respuesta dentro del período legalmente establecido; disponiendo de los canales oportunos para ello.

Además de los derechos enumerados, y dado el carácter altamente sensible de la población destinataria del Servicio, **los menores de edad**, parece oportuno recoger en el presente pliego los **principios inherentes a la intervención de los Servicios de Protección Infantil**[7], cuya finalidad ha de ser ***garantizar a cada niño o niña un entorno familiar adecuado***:

a) *Los niños y jóvenes tiene derecho a una protección que garantice su desarrollo integral como personas en el seno de una familia, preferentemente con sus padres, en su defecto familia extensa y en último caso con familia ajena.*
b) *Los niños y adolescentes tienen derecho a que se ofrezca apoyo a sus padres.*
c) *Los niños y adolescentes que han sido separados de sus hogares, tienen derecho a que se considere seriamente su retorno con sus padres lo antes posible.*
d) *Los niños y adolescentes que han sido separados de sus hogares, tienen derecho a que se adopte un Plan para su integración sociofamiliar lo antes posible, cuyos objetivos principales sean la continuidad de la atención y la estabilidad de su vida familiar.*
e) *Derecho del/la niño/a a ser tratado como un sujeto en desarrollo y que, por tanto, debe ser estimulado, guiado y protegido hacia unos objetivos de madurez y socialización que, en muchos casos, tendrán que contemplar la transición hacia la vida adulta e independiente.*
f) *Derechos de las familias, que no estén expresamente limitadas en su ejercicio, a mantener contacto con sus hijos/as, fomentándose desde los centros y equipos técnicos su participación en la vida cotidiana del niño o niña.*

SEGUNDA.- MEDIOS QUE APORTA LA ADMINISTRACIÓN:

El ***Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria*** pondrá a disposición del contratista un inmueble propiedad del Cabildo de Tenerife, en las dependencias de la planta **denominada "Semisótano -2"** del ***Centro Maternal Nuestra Señora de la Paz***, sito en el municipio de La Laguna (Avenida Los Majuelos, n.º 17).

Los gastos de agua, luz y los impuestos correspondientes del inmueble correrán a cargo del **Organismo Autónomo**, teniendo la **entidad adjudicataria** que asumir los gastos corrientes de equipamiento, teléfono, material de oficina, transporte, limpieza, seguros de responsabilidad civil y otros gastos relacionados.

[7] De Paúl Ochotorena, J, Arruabarrena Madariaga, M. I.: *Manual de Protección Infantil* y Fernández del Valle, J. y Fuentes Zurita, J,: *Manual de Acogimiento Residencial.*

No obstante, se adjunta como **anexo** el **plano de distribución** donde se ubicarán las oficinas de Servicio**, detallando las estancias, superficies y usos que la componen,** debiendo la entidad adjudicataria aceptar por escrito las condiciones de entrega.

Las **condiciones de uso de este inmueble** serán las siguientes:

1. Entrada diferenciada de los otros servicios que se prestan en el inmueble, no interfiriendo en el resto de actividades que en él se desarrollan.
2. Uso adecuado de las instalaciones, manteniéndolas en buenas condiciones y asumiendo cualquier desperfecto que se produzca por causas atribuibles a la prestación del Servicio.
3. Uso responsable de los servicios de agua y luz, que corren a cargo del IASS y de los que éste realizará el oportuno seguimiento.
4. Remisión a la Unidad Orgánica de Infancia y Familia cualquier incidente que se produzca al respecto, con carácter inmediato (máximo de 2 días hábiles).
5. Reposición de material deteriorado en el menor tiempo posible, para garantizar la adecuada prestación del servicio (plazo máximo de 72 horas desde la comunicación del incidente).
6. Control de acceso y seguridad en el ámbito de sus instalaciones.
7. Elaboración de su plan de evacuación y autoprotección de su personal y de las instalaciones.
8. Permitir el acceso a las instalaciones para su supervisión e inspección de los servicios técnicos del IASS en todo momento y de su personal de mantenimiento si fuera necesaria efectuar reparaciones en las instalaciones comunes del complejo.
9. Suministro, mantenimiento y cuidado del mobiliario, que será aportado y responsabilidad del adjudicatario.

TERCERA.- OBJETIVOS DEL CONTRATO:

Los **objetivos generales del contrato para la prestación del Servicio**, que se llevarán a cabo bajo la **supervisión técnica de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia**, son los siguientes:

1. Cooperar técnicamente con los servicios de infancia y familia municipales en la **prestación de servicios especializados en materia de prevención,** que garanticen una adecuada cobertura de las necesidades de los niños y niñas y sus familias.

2. **Apoyar a las familias con niños y niñas en situación de desprotección social**, en coordinación con los servicios sociales municipales en la definición, evaluación y reprogramación de planes de intervención e intervenciones altamente especializadas, de cara a la preservación de la convivencia en su entorno familiar, o a la reintegración familiar en caso de que fuera imprescindible la separación.

3. Realizar la **investigación y valoración de las situaciones de desprotección social infantil**, a fin de proponer aquellas alternativas que puedan

proporcionar a los niños y niñas una experiencia de vida en familia lo más normalizada posible.

4. Diseñar, ejecutar, evaluar y reprogramar si fuera necesario, **proyectos de intervención especializada con las familias de los niños y niñas con tutela o guarda**. **de acuerdo con el plan de caso establecido.**

5. Desarrollar **servicios de carácter psicoeducativo para niños y niñas con tutela o guarda en coordinación con los centros de acogida**, proporcionando valoración especializada y atención individualizada de manera complementaria a los servicios prestados por los centros, en función de las características de cada caso.

6. Implementar un **trabajo cooperativo, impulsado por la Unidad, con el resto de Administraciones implicadas en la atención a la infancia y la familia en situación de desprotección infantil**, para la construcción conjunta y la **normalización de criterios, metodologías y procedimientos de actuación**.

7. **Colaborar**, como el resto de los recursos de la Red de Atención, **en la recogida de información necesaria sobre la demanda y la oferta de recursos sociales dirigidos a la infancia y las familias**, de cara al diseño de la planificación insular.

El logro de estos objetivos se alcanzará mediante la **prestación de servicios especializados en atención a la infancia y las familias en situación de desprotección social por parte de equipos interdisciplinares**, que contarán con el **apoyo de *Servicios de Dirección y Coordinación y Asesoría Jurídica.***

CUARTA.- REGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

4.1.- Requisitos a Cumplir por parte de la Entidad Adjudicataria:

Las **entidades adjudicatarias** que se presenten al contrato de prestación de servicios descrito deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar constituidas y registradas como asociación o fundación sin ánimo de lucro.

b) Constar entre sus fines fundacionales u objeto social la atención o protección de la infancia.

c) Tener su domicilio social en la Comunidad Autónoma de Canarias o, en su caso, mantener establecimientos abiertos en su territorio.

d) Poseer la estructura, organización y medios materiales necesarios para el desarrollo de las tareas o actividades de atención a la infancia que pretendan realizar.

e) Contar con un equipo multidisciplinar necesario para el desarrollo de las funciones y tareas a realizar, que esté constituido por personas cualificadas por su formación y experiencia de trabajo con la infancia y la familia.

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal adscrito al Servicio deberá tener la debida titulación académica oficial y acreditar suficientemente su cualificación profesional, dándose la idoneidad y adecuación de la plantilla al cumplimiento de los **ratios profesional/menor** establecidos para el Servicio (**mínimo de 12 y máximo de 15 menores por profesional**).

f) Contar con un proyecto de actuación en el que quede suficientemente garantizado:

- El respeto a los principios y derechos de la infancia reconocidos en las normas de derecho internacional, nacional y autonómico.

- El modelo teórico y/o la bibliografía que inspira las valoraciones e intervenciones especializadas.

- La atención a la infancia desde una perspectiva integral: atención al niño o niña, a su familia y a su entorno relacional y convivencial.

- La coordinación con el resto de las áreas de bienestar social: educativa, sanitaria, laboral, de vivienda, etc.

g) Estar dirigida y administrada por personas cualificadas por su formación y experiencia para actuar en el ámbito de la atención y protección de la infancia.

4.2.- Cartera de Servicios a Garantizar por la Entidad Adjudicataria:

1) Cooperación técnica con los servicios de infancia y familia municipales en la prestación de servicios especializados en materia de prevención, que garanticen una adecuada cobertura de las necesidades de las familias y los niños y niñas.

2) Apoyo a las familias con menores en situación de desprotección social, en coordinación con los servicios sociales municipales, en la definición, evaluación y reprogramación de planes de intervención e intervenciones altamente especializadas, de cara a la preservación de la convivencia en su entorno familiar, o a la reintegración familiar en caso de que fuera imprescindible la separación.

3) Diseño y ejecución de la Investigación y valoración de las situaciones de desprotección infantil, a fin de proponer aquellas alternativas que puedan proporcionar a los niños y niñas una experiencia de vida en familia lo más normalizada posible.

4) Programación, ejecución, evaluación y reprogramación de proyectos específicos de intervención con las familias en los distintos momentos del proceso de atención; ya sea en el entorno del/la menor, o cuando se produce la separación del núcleo convivencial.

5) Servicios de carácter psicoeducativo para niños y niñas con tutela o guarda en coordinación con los centros de acogida, proporcionando valoración especializada y atención individualizada de manera complementaria a los servicios prestados por los centros, en función de las características del caso.

6) Asesoramiento y formación especializada en materia jurídica a los/as profesionales de la Red de Atención a la Infancia y la Familia de Tenerife, especialmente a los/as de los servicios sociales municipales.

7) Colaboración a través de la Unidad con el resto de Administraciones implicadas, sobre todo con los servicios municipales de infancia y familia, en la normalización de criterios y metodologías de actuación con la infancia y la familia en situación de desprotección social.

8) Colaboración en la recogida de información sobre la demanda y la oferta de recursos sociales dirigidos a la infancia y la familia. En este sentido, los/as profesionales del Servicio habrán de cooperar en las tareas de introducción de información en la aplicación informática de gestión de casos de la que dispone la Unidad de Infancia y Familia, además de procurar que utilicen herramientas informáticas compatibles con las utilizadas en la Unidad, que permitan el tratamiento de la información sobre el Servicio.

9) Apoyo administrativo al desarrollo del Servicio y archivo, custodia y tratamiento de la información relativa al desarrollo del mismo.

4.3.- Funciones a Desarrollar por el Servicio:

A) EQUIPOS TERRITORIALIZADOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA:

Este Servicio de carácter especializado estará conformado por **equipos territorializados de atención a la infancia y la familia** en situación de desprotección social, compuestos por trabajadores/as sociales, educadores/as sociales, psicólogos/as, pedagogos/as y/o psicopedagogos/as, **en número y proporción que se detallará más adelante.**

Estos Equipos tendrán como **funciones generales**, bajo la coordinación técnica de todos los procedimiento por parte de la Unidad de Infancia y Familia, las siguientes:

1. Desarrollar actividades que favorezcan la **prevención de situaciones de desprotección infantil**, tanto de manera autónoma como en coordinación con otros servicios.

2. Realizar directamente o, en su caso, prestar apoyo técnico a los equipos municipales para la **elaboración de la investigación previa y la valoración de los niños y niñas y sus familias**, en cualquiera de las fases del proceso de atención en el que se encuentren:

ACTUACIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR:

- Familias con adolescentes con problemas de conducta, en riesgo de exclusión, o en situación de conflicto intrafamiliar.
- Niños/as en situación de riesgo, ofreciendo apoyo mediante modelos de co-intervención (o asesoramiento participante) en la prestación de servicios de atención especializados.
- Familias susceptibles de colaborar con los niños y niñas en situación de riesgo social, para proporcionar una acogida temporal, así como para aquellos menores que ya se encuentran en centros de protección.

ACTUACIONES ANTE LA SEPARACIÓN DEL CONTEXTO FAMILIAR:

- Niños y niñas que, ante una situación de emergencia, han de ser acogidos/as con carácter de urgencia en alternativas convivenciales distintas a las de su familia biológica. Atendiendo al principio de interés del/la niño/a, se valorarán las posibilidades de

recuperación de la convivencia familiar y, en los supuestos en los que resulte inviable, aquellas alternativas que puedan proporcionar una experiencia de vida en familia lo más normalizada posible.

- Familias interesadas en colaborar con los niños y niñas acogidos/as en centros de protección.

3. Diseñar o, en su caso, apoyar en la **elaboración de planes de intervención especializada** con los/as niños/as que se encuentran en su entorno familiar o que, debido a la ejecución de una medida de amparo o guarda, han sido separados temporalmente de sus familias; **evaluando su grado de consecución, prestándoles el apoyo necesario y reprogramando la intervención,** si se estimara necesario:

ACTUACIONES EN EL ENTORNO FAMILIAR:

- Intervenir con las familias y los/as adolescentes con problemas de conducta, en riesgo de exclusión, o en situación de conflicto intrafamiliar.
- Intervenir en situaciones de crisis producidas en el entorno sociofamiliar del/a menor, que prevengan su ingreso en centros.
- Intervenir en situaciones de riesgo, ofreciendo apoyo mediante modelos de co-intervención (o asesoramiento participante) en la prestación de servicios de atención especializados.
- Realizar la intervención y el seguimiento de la familia tras la reunificación al finalizar una medida de amparo, o durante permisos autorizados de estancia en domicilio familiar.
- Implementar programas específicos de intervención especializada individualizada o talleres grupales con los niños, niñas y adolescentes que lo requieran, en su contexto sociofamiliar.
- Realizar el seguimiento de niños y niñas con los que se haya llevado a cabo una intervención preparatoria para vida independiente, una vez hayan alcanzado la mayoría de edad y previa conformidad de éstos.
- Potenciar, formar y orientar a familias colaboradoras, con la finalidad de fomentar alternativas convivenciales lo más normalizadoras posibles.
- Proceder a la búsqueda de recursos comunitarios y/o especializados que proporcionen servicios complementarios para los/as menores y las familias en situación de vulnerabilidad y/o riesgo psicosocial, de carácter monetario o no monetario. En los supuestos en los que se requieran ayudas económicas y éstas no puedan obtenerse por otras vías (recursos comunitarios, Gobierno Autónomo, obra social de empresas o entidades financieras, etc.), el Servicio podrá disponer de una cantidad a determinar por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia para contingencias no previstas, previa autorización de la propia Unidad, siempre inherentes al plan de intervención propuesto y subsidiarias del resto de prestaciones existentes en la Red Insular de Servicios Sociales y de otras Áreas de Bienestar Social.

ACTUACIONES ANTE LA SEPARACIÓN DEL CONTEXTO FAMILIAR:

- Implementar programas de intervención especializada individualizados con las familias de los/as menores que se encuentran en situación de desamparo o guarda, o con miembros de la familia extensa y allegados que puedan suponer una alternativa convivencial en caso de que se valore como más ajustado al interés del menor.
- Proporcionar un servicio de urgencia cuando los/as adolescentes declarados/as en situación de desamparo o guarda y ausentes de centros de acogida, precisen de una atención de emergencia para paliar el efecto de dicha situación.
- Implementar programas de intervención especializada individualizados o talleres grupales con los niños, niñas y adolescentes, de manera complementaria a la proporcionada por los centros de acogida, a demanda del guardador legal y en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia en aquellos casos que, por su plan de caso, fuera necesario.
- Intervenir, acompañar, formar y orientar a familias colaboradoras de los centros de protección, con la finalidad de proporcionar a los niños/adolescentes acogidos experiencias normalizadoras complementarias.
- Atender a los/as niños/as que protagonizan ausencias prolongadas de los centros, en coordinación estrecha con la dirección y equipos educativos de los centro y en colaboración con la entidad municipal o contexto de referencia cuando el caso lo precise.
- Proceder a la búsqueda de recursos comunitarios y/o especializados que proporcionen servicios complementarios para los/as menores y las familias en situación de desamparo o guarda.

4. Emitir informes que permitan fundamentar planes de intervención ajustados a la realidad sociofamiliar y personal de los menores en situación de desprotección social, favoreciendo su estabilidad personal, emocional y familiar.

5. Participar, con el resto de agentes de la red de atención, en la toma de decisiones adoptada bajo la supervisión de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, relativa al establecimiento y revisión de los planes de intervención de los/as niños/as en situación de desprotección social, y coordinarse de manera adecuada para su implementación.

6. Establecer una efectiva coordinación con los distintos agentes e instituciones implicados en los programas de intervención, especialmente con servicios comunitarios y los equipos de prevención y riesgo de titularidad municipal, para la derivación, intervención y seguimiento de los casos, así como favorecer la integración social de los niños y adolescentes y sus familias.

7. Colaborar con los servicios sociales municipales específicos de infancia y familia, la DGPMF, en los trabajos promovidos por la Unidad de Infancia y Familia de normalización de criterios de valoración e intervención, metodologías e

instrumentos, mediante un trabajo conjunto que contribuya a potenciar el trabajo en red.

8. Ofrecer asesoramiento y formación especializada**,** en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia, preferentemente a:

- Los servicios sociales comunitarios y especializados de titularidad municipal en materia de protección social a la infancia.
- Los equipos educativos de los centros de protección en materias relacionadas con la atención a los niños y niñas acogidas y sus familias (funcionamiento y organización de la dinámica del centro y elaboración de la programa educativa individual y de centro, intervenciones individuales y grupales para el desarrollo de competencias y habilidades en las distintas áreas de desarrollo infantil y juvenil, así como pautas de actuación ante necesidades de intervención específicas).

9. Participar en actividades de sensibilización y promoción de los derechos de la infancia de ámbito insular, así como otras actividades de carácter preventivo promovidas desde la Unidad de Infancia y Familia.

10. Participar en la recogida sistemática de la información necesaria para la actualización de los diagnósticos que fundamentarán los planes insulares y realización de memorias de gestión con base a indicadores de evaluación, así como en la valoración cualitativa del servicio, de manera especial la revisión los modelos y técnicas de intervención en función de los resultados alcanzados.

Con carácter general, y en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia, los/as profesionales que conforman los equipos territorializados desarrollarán todas aquellas funciones compatibles con su composición interdisciplinar que guarden relación con las competencias del Cabildo de Tenerife en materia de atención a la infancia en desprotección social, y se valoren como necesarias para la consecución de los objetivos generales del Servicio.

B) ASESORAMIENTO JURÍDICO:

El asesoramiento jurídico será **prestado por una Licenciada/o en Derecho**, con formación complementaria y experiencia previa especifica en infancia y familia.

Son **funciones generales** del/la profesional que forme parte del Servicio las siguientes:

1. Asesoramiento a los/as profesionales del Servicio y seguimiento de procedimientos de carácter administrativo o jurídico de las/os usuarias/os que lo requieran.
2. En los casos considerados necesarios o en los que se solicite, seguimiento y de actuaciones judiciales y asesoramiento si se requiriera.
3. Realización de monográficos informativos y de asesoramiento sobre materias jurídicas.

4. Asesoramiento en las implicaciones jurídicas de la puesta en marcha de proyectos en materia de atención a la infancia y la familia, así como realización de propuestas concretas de mejora de procedimientos para adaptarlos al marco normativo administrativo y judicial vigente.
5. Elaboración y remisión de informes jurídicos bajo petición de la Unidad de Infancia y Familia.
6. En general, toda aquella función compatible con su cualificación que guarde relación con las competencias del Cabildo de Tenerife en materia de atención a la infancia en desprotección social y se valore como necesaria para la consecución de los objetivos generales del Servicio, en coordinación con la UNIDAD DE INFANCIA Y FAMILIA.

En cualquier caso, **las funciones realizadas por este/a profesional serán complementarias y nunca sustitutivas** de las desarrolladas por los servicios de asesoramiento jurídico del Cabildo Insular de Tenerife.

C) ADMINISTRACIÓN Y ARCHIVO:

Las labores de administración y archivo de documentación del Servicio serán realizadas por **un/a auxiliar administrativo/a**, con la formación necesaria para el desempeño de funciones de apoyo administrativo, archivo, custodia y tratamiento de la información.

Son **funciones generales** del/la profesional que forme parte del Servicio las siguientes:

1. Atención al público y telefónica en las instalaciones del Servicio.
2. Registro de entrada y salida de documentación.
3. Elaboración de documentos de apoyo administrativo (cartas, oficios, solicitudes, convocatorias, etc.).
4. Gestión de documentación administrativa y de bases de datos de carácter no personal necesarias para el funcionamiento del Servicio.
5. Archivo diario, mantenimiento general y custodia de documentación generada por el Servicio, incluyendo los datos de carácter personal, hasta su cancelación.
6. Redacción de incidencias respecto al archivo y custodia de la documentación del Servicio.
7. Coordinación en el tratamiento de la información y remisión de datos de carácter personal con la Unidad de Infancia y Familia.
8. En general, toda aquella función compatible con la cualificación necesaria para la consecución de los objetivos generales del Servicio y asignadas por la Dirección Técnica del mismo.

D) DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN TÉCNICA:

La dirección y coordinación técnica del servicio se llevará a cabo por un Director/a Técnico y 2 Coordinadores/as de Área, que tendrán formación similar a la de los roles profesionales de los Equipos, experiencia previa acreditada en

materia de atención social a la infancia y la familia y en coordinación y dirección de equipos de trabajo.

Sus funciones generales serán:

1. Recepción de las solicitudes de atención de casos remitidas por la Unidad Infancia y Familia y derivación a los Equipos encargados de su realización, velando por el cumplimiento de los plazos previstos en el itinerario de atención a los/as usuarios/as.
2. Supervisar el desarrollo de las tareas de los Equipos y, en concreto:
   - La elaboración de informes y programaciones, así como la coordinación interna, asegurando la interdisciplinariedad de los procesos de atención, según proceda en cada caso.
   - El desempeño de los/as profesionales de acuerdo al respeto de los derechos de los/as usuarios/as, implementando las buenas prácticas que sean de rigor en la materia.
   - La aplicación de protocolos de actuación de aplicación en cada caso de manera homogénea por parte de los Equipos, en coordinación con la UNIDAD DE INFANCIA Y FAMILIA y proponiendo modificaciones en los mismos o el establecimiento de nuevos protocolos cuando se valore necesario para el buen funcionamiento del Servicio. En este sentido, cabe reseñar como documentos de referencia para los Equipos, aprobados y validados por las Administraciones implicadas, el ***Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil*** y la ***Guía de Intervención ante Situaciones de Desprotección Infantil.***
3. Coordinar la participación de los profesionales de los Equipos en las comisiones temáticas de trabajo, asistencia a las comisiones territoriales de la red, actividades de difusión de información sobre atención a la infancia y la familia en riesgo y desamparo (plenos, foros, mesa de debates, etc.).
4. Participar en reuniones ordinarias o extraordinaras junto con las/os profesionales del Servicio relativos a Valoración y Discusión de Casos, Mesas y Comisiones específicas de Trabajo de carácter Insular, y otras que se designen en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia
5. Valorar e implementar, previa consulta y autorización de la Unidad de Infancia y Familia, la cobertura de las necesidades económicas básicas que presenten los/as usuario/as del Servicio, atendiendo a su situación sociofamiliar.
6. Ejercer de responsable de los ficheros de datos de carácter personal de acuerdo a la legislación vigente y a lo establecido en el presente Contrato.
7. Custodiar los registros de entrada y salida de documentación oficial del Servicio.
8. Gestionar el personal del Servicio: selección, contratación, seguimiento, coordinación de permisos y/o vacaciones, comunicación de bajas temporales o definitivas del mismo, sustituciones, etc.
9. Velar por la formación y especialización permanente de las/os profesionales del Servicio y, específicamente, diseñar e implementar un plan de actuación que prevenga el agotamiento profesional y fomente la motivación del equipo para garantizar la estabilidad del mismo.

10. Promover y velar por la revisión continua de la calidad en la prestación del Servicio, mediante la realización de los oportunos estudios y evaluaciones, y la recepción inmediata de las quejas formuladas por los/as usuarios/as y demás incidencias en la prestación del Servicio, realizando las necesarias correcciones o propuestas de mejora y remitiéndolas con carácter urgente a la Unidad de Infancia y Familia (plazo máximo de 2 días).
11. Supervisar la recogida sistemática de indicadores de evaluación del Servicio, necesarias para la realización de memorias de gestión periódicas requeridas por la Unidad de Infancia y Familia.
12. Elaborar y remitir informes técnicos de carácter general sobre los/as usuarios/as, el desarrollo de los servicios o los Equipos y el desempeño de sus funciones, solicitados por la Unidad de Infancia y Familia.
13. Ejercer la coordinación interna y externa del Servicio, específicamente con la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, y facilitar la coordinación externa de los Equipos con otros agentes en la realización de tareas que le son propias, en el ejercicio de sus funciones.
14. Representar a la entidad gestora en relación al Servicio y con respecto a la Administración Pública, manteniendo una coordinación fluida con la Unidad de Infancia y Familia, con vistas a resolver cualquier incidencia relativa a la prestación del Servicio.

4.4.- Funcionamiento del Servicio:

A) HORARIO:

El Servicio prestado por los ***Equipos Territorializados de Atención Especializada a la Infancia y la Familia de Tenerife*** funcionará en **jornada de 40 horas semanales y horario** que se determinará una vez adjudicado el contrato y con el visto bueno de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.

En orden a asegurar la **flexibilidad necesaria** para la atención a los niños y niñas y sus familias, éste se organizará preferentemente de **lunes a viernes en horario de mañana y tarde**, sin perjuicio de la **realización de actividades que sean precisas durante fines de semana y festivos,** con las oportunas compensaciones a los/as profesionales.

Dispondrá, además, de un **servicio para atención a emergencias de 24 horas al día** durante todos los meses, cuando se produzca una situación de gravedad con menores en el entorno familiar o que protagonicen ausencias prolongadas de centros de acogida y hayan sido derivados al mismo.

El **horario podrá ser modificado**, por necesidades propias de servicio, previo acuerdo con el gestor. La **supervisión de los horarios del equipo técnico se realizará por la entidad gestora,** siguiendo las **directrices de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.**

B) UBICACIÓN FÍSICA Y MEDIOS MATERIALES:

La entidad adjudicataria **distribuirá las instalaciones proporcionadas por el *Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria***, sitas en el Centro Maternal Nuestra Señora de la Paz, de manera que pueda realizar adecuadamente las tareas de trabajo cooperativo, asesoramiento técnico y atención especializada a los niños y niñas y sus familias.

La **organización descentralizada de los Equipos en el territorio** precisará que los/as profesionales **dispongan de los medios necesarios para su desplazamiento y localización permanente** (teléfono móvil) en el desempeño de sus funciones.

Estas funciones se desarrollarán; tanto en las **instalaciones propias del Servicio, como en los contextos de referencia convivenciales**, **familiares o comunitarios de los/as niños/as y sus familias**, especialmente en el caso de los/as que permanezcan en su entorno y de los/as tutelados ausentes de los centros de acogida.

La Entidad contratante podrá establecer, en coordinación con la UNIDAD DE INFANCIA Y FAMILIA, los **acuerdos necesarios con servicios comunitarios y especializados de titularidad insular o municipal para el uso de instalaciones**, en las que se realicen actividades relacionadas con el Servicio, en orden a cumplir con el principio de proximidad a la ciudadanía.

C) RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO E INSTRUMENTOS DE TRABAJO:

El **régimen de funcionamiento** del Servicio dependerá de la **situación en la que se encuentre el niño o niña y su núcleo familiar**, puesto que la actuación de los equipos habrá de adaptarse a las **necesidades de apoyo que éstos/as presenten en cada momento del proceso**.

Los **protocolos de actuación y de funcionamiento** deberán ser, como mínimo, los indicados a continuación y, en todo caso, habrán de tener el conforme de la **Unidad Orgánica de Infancia y Familia**:

- Protocolo de coordinación interna de los Equipos Técnicos.
- Protocolos de coordinación con la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.
- Protocolos de coordinación con los Ayuntamientos implicados en cada caso.
- Protocolos de coordinación con los servicios de infancia y familia municipales, para el apoyo y asesoramiento técnico.
- Protocolo de derivación de casos en los distintos supuestos (adolescentes en riesgo, apoyo a la intervención familiar, etc.).
- Protocolo de derivación a otros recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a otras Áreas de Bienestar Social.
- Protocolo de registro y actuaciones ante incidencias que se produzcan en el Servicio.
- Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia (servicio de localización 24 horas).

Por otra parte, con el fin de garantizar el **adecuado funcionamiento del Servicio**, dando efectivo cumplimiento a los objetivos previstos, se dispondrá de los **instrumentos de trabajo** indicados a continuación, que serán **establecidos por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia**.

La **utilización** de estos instrumentos estará determinada por las características que presente el caso a abordar; ofreciendo de esta manera **respuestas individualizadas que podrán requerir de una atención especializada directa**, o bien de un **apoyo y asesoramiento técnico a otros equipos en la**

implementación de instrumentos construidos conjuntamente, de acuerdo con las fases del proceso de atención:

1. FASE DE INVESTIGACIÓN PREVIA, ANTE LA DETECCIÓN DE INDICADORES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL: Requerirá la elaboración de un **informe de investigación previa**, que recoja una valoración de la situación social, psicológica y educativa del núcleo familiar y un dictamen/propuesta sobre las actuaciones a desarrollar, mediante la aplicación de lo dispuesto en el ***Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil***. Este informe se realizará por parte de los/as **profesionales de los servicios sociales municipales**, con el apoyo y asesoramiento técnico de los equipos que conforman este Servicio.

2. FASE DE VALORACIÓN ESPECIALIZADA DEL RIESGO Y DE LAS NECESIDADES DE INTERVENCIÓN: Requerirá la elaboración de un **informe de valoración especializada**, que incluya la valoración social, psicológica y educativa y un **dictamen/propuesta** sobre las actuaciones a desarrollar. En los supuestos en los que la familia se niegue a ser valorada, habrá de firmar el oportuno **documento de renuncia a la prestación de estos servicios**. Esta valoración especializada podrá realizarse desde los servicios sociales municipales, mediante la aplicación de lo dispuesto en el ***Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil***, con el apoyo y asesoramiento técnico de los equipos que conforman el Servicio y en coordinación con la DGPMF; o directamente por estos últimos, cuando se produzca una **acogida inmediata ante situaciones de urgencia**, o cuando el informe emitido por el Ayuntamiento correspondiente no se considere suficiente.

3. FASE DE TOMA DE DECISIONES SOBRE EL PRONÓSTICO DEL CASO Y EL PROGRAMA DE TRABAJO ABORDAR: Una vez realizado el informe de valoración especializada, se establecerá el **pronóstico del caso y el programa de trabajo** a abordar en mesa de valoración procurando, en la medida de lo posible, la participación de los niños y niñas mayores de 12 años o menores de esa edad con juicio suficiente, y de su núcleo familiar en su elaboración. Estos aspectos se recogerán en un **informe-propuesta,** elaborado por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia con base en los acuerdos alcanzados en mesa de valoración.

4. FASE DE PROGRAMACIÓN DE LA INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA: Con base en el informe propuesta, se diseñará un **plan de trabajo con el/la niño/a y la familia**, que requiere la firma de un **contrato de intervención**, en el que se acordará con los usuarios/as del Servicio las actuaciones a desarrollar. En los supuestos en los que la familia se niegue a recibir intervención, habrá de firmar el oportuno **documento de renuncia a la prestación de estos servicios**.

Habrá casos, sobre todo en **los supuestos de apoyo técnico a los servicios sociales municipales**, que ya estén valorados/as por los/as profesionales municipales, e incluso ellos/as ya estén interviniendo y soliciten, mediante la oportuna **ficha de derivación**, la co-intervención de los equipos especializados que conforman este Servicio. Será, en todo caso, **la Unidad de Infancia y Familia**, la que, conforme a los **protocolos de derivación existentes**, decida la aceptación del caso.

5. FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO: En cualquier caso, **el plan de trabajo acordado con la familia y, si es posible, con el/la niño/a,** se llevará a cabo realizando las actuaciones previstas para la consecución de los objetivos recogidos en el mismo.

En los supuestos de **colaboración con los servicios sociales municipales**, deberá quedar por escrito la metodología de intervención a seguir por parte de los agentes intervinientes (equipos municipales y equipos que conforman el Servicio) y las acciones a desarrollar por cada uno.

6. FASE DE SEGUIMIENTO EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS PREVISTOS Y REPROGRAMACIÓN SI FUERA NECESARIO: El plan de trabajo elaborado habrá de contemplar la **metodología de seguimiento** y, en este sentido, los equipos que conforman el Servicio tendrán que entregar los **informes de seguimiento** periódico que considere oportunos la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.

7. FASE DE CIERRE DE LA INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA Y DERIVACIÓN DEL CASO, SI PROCEDIERA: Una vez se hayan alcanzado los objetivos previstos, se procederá a realizar **un informe de cierre del caso**, contemplando las causas que lo motivan y estableciendo unas pautas para un seguimiento posterior con un período mínimo establecido por la Unidad de Infancia y Familia. Cualquier otra situación que suponga el cierre de la intervención especializada, habrá de recogerse en **informe motivado.**

En cualquier caso, todos los **instrumentos** implementados por los/as profesionales que conforman el Servicio se **supervisarán por parte de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia**; debiendo entregarse **en los plazos acordados** con la Unidad.

En síntesis, aparte de lo ya mencionado, los **protocolos e instrumentos de referencia básicos** serán los siguientes:

a) ACTUACIONES DE APOYO Y ASESORAMIENTO TÉCNICO A LOS EQUIPOS MUNICIPALES:

- Petición de asesoramiento técnico para el diseño e implementación conjunta de protocolos de atención e instrumentos previstos en ellos[8].

b) ACTUACIONES DIRECTAS EN EL ENTORNO FAMILIAR QUE REQUIEREN DERIVACIÓN DE OTROS SERVICIOS:

- Petición de los/as profesionales de servicios sociales municipales para la co-intervención, ante las necesidades de atención especializada de niños, niñas, adolescentes y familias, realizando los oportunos informes de valoración, intervención y seguimiento.
- Petición de los/as profesionales de servicios sociales municipales para la intervención directa de los equipos territorializados, ante las necesidades de atención especializada de niños, niñas y adolescentes, realizando los oportunos informes de valoración, intervención y seguimiento.
- Valoración especializada social, psicológica y educativa, en consonancia con los criterios establecidos en el *Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil;* tanto con los niños y niñas como con sus familias o referentes, realizando los oportunos informes.

c) ACTUACIONES ANTE LA SEPARACIÓN DEL NÚCLEO CONVIVENCIAL:

- Valoración especializada social, psicológica y educativa, en consonancia con los criterios establecidos en el *Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil;* tanto con los niños y niñas como con sus familias o referentes, realizando los oportunos informes.

[8] En este sentido, cabe destacar el trabajo ya realizado en el **diseño del *Protocolo de Valoración de Casos de Desprotección Infantil* y de la *Guía de Intervención ante Situaciones de Desprotección Infantil***, con los/as profesionales municipales y en coordinación con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. El primer documento se encuentra en fase de implementación y reprogramación y el segundo está a punto de ser publicado.

- o Diseño, ejecución, evaluación y reprogramación del plan de intervención, según el plan de caso y las condiciones de intervención establecidas con los niños u niñas y sus familias o referentes, realizando los oportunos informes.
- o Informe de valoración, plan de trabajo y seguimiento de familias colaboradoras con centros de protección.

D) INCIDENCIAS:

El Servicio registrará en un único **Libro de Incidencias** y notificará a la Unidad Orgánica de Infancia y Familia las incidencias que se produzcan respecto a altas, vías de alta, bajas y motivos de baja.

Para ello, dispondrá de ***documentos básicos como la ficha de comunicación de incidencias***.

Esta exigencia se entiende sin perjuicio de la **obligación en materia de protección de datos personales** relativa a la **existencia de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a la seguridad de los datos** de carácter personal en el **registro habilitado a estos efectos por el IASS**.

En este sentido, se deberá **comunicar de forma inmediata** (máximo de 2 días hábiles) **y por escrito a la UNIDAD DE INFANCIA Y FAMILIA de la concurrencia de tales incidencias** haciendo constar, como mínimo, el tipo de incidencia de seguridad, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.

Asimismo, dada la sensibilidad de los datos personales que se tratan deberá comunicarse a dicha Unidad, de igual forma, para su debido registro los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

Será necesaria, en todo caso, la autorización previa del IASS para la ejecución de los procedimientos de recuperación automatizada de los datos (arts. 90 y 100 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal).

E) SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

La Entidad adjudicataria del Servicio estará obligada a presentar, en los plazos establecidos por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, los siguientes documentos:

- o **Memoria mensual y factura correspondiente**, con detalle del **personal adscrito al Servicio y las funciones y tareas adjudicadas a cada profesional, ratio establecido**, **listados de acciones de promoción, asesoramientos técnicos realizados, valoraciones en curso o finalizadas, intervenciones especializadas en curso o finalizadas y justificación de ayudas económicas ante necesidades de urgente cobertura**, con relación nominal de usuarios/as.
- o **Memoria anual de actuaciones** desarrolladas en el período estipulado y **datos sobre las características de los destinatarios/as de la atención**,

conteniendo como mínimo indicadores cuantitativos y valoración cualitativa de los siguientes aspectos:

* Solicitudes de asesoramiento técnico realizadas por los servicios sociales municipales para la aplicación de metodologías de atención (aceptadas y no aceptadas incluyendo causa, por municipio).

* Tipología de asesoramientos técnicos realizados por municipio para la aplicación de metodologías de atención.

* Solicitudes de co-intervención especializada (aceptadas y no aceptadas incluyendo causa, por municipio) y tipología de usuarios/as.

* Valoraciones especializadas realizadas, incluyendo datos sobre los/as menores y las familias valoradas (número de miembros de la unidad familiar, sexo, edad, municipio de procedencia, situación laboral, etc.).

* Intervenciones especializadas realizadas, incluyendo datos sobre los/as menores y las familias (número de miembros de la unidad familiar, sexo, edad, municipio de procedencia, situación laboral, etc.).

* Intervenciones en calle realizadas, incluyendo datos sobre los/as menores atendidos/as y sus familias (número de miembros de la unidad familiar, sexo, edad, municipio de procedencia, situación laboral, etc.).

- **Encuestas de satisfacción con el servicio prestado dirigidas a menores y familias**, que la entidad adjudicataria deberá **poner a disposición de los/as usuarios/as** para que sean cumplimentadas, remitiéndolas periódicamente a la Unidad, que realizará un análisis anual de los resultados de la calidad percibida.
- **Visitas y reuniones periódicas de valoración del Servicio**, por parte del **personal técnico de la Unidad de Infancia y Familia**, con base en los **instrumentos de seguimiento de la calidad del Servicio establecidos.**

F) COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ESPECÍFICOS DE INFANCIA Y FAMILIA:

La coordinación y colaboración con los Servicios Municipales Específicos de Infancia y Familia **resulta esencial para la efectiva prestación del Servicio**. Por tanto, aparte de los **contactos puntuales establecidos entre profesionales** para el asesoramiento técnico, la atención especializada y el seguimiento de casos, resulta oportuno establecer **espacios de encuentro periódicos** en los que tendrán un **papel relevante los equipos que conforman el Servicio, de manera que contribuyan con el personal técnico de la Unidad de Infancia y Familia a generar foros conjuntos de discusión y reflexión** sobre la práctica profesional en el entorno municipal e insular.

QUINTA.- RECURSOS HUMANOS.

La entidad adjudicataria del **Servicio *Equipos Insulares Territorializados de Atención Especializada a la Infancia y la Familia de Tenerife*** estará obligada a desarrollar las actuaciones descritas anteriormente con el siguiente equipo técnico, que deberá contar con **la titulación académica correspondiente**:

- 1 director/a técnico.
- 2 coordinadores/as de área.
- 1 licenciado/a en derecho.
- 1 auxiliar administrativo/a.
- 21 titulados/as superiores (pedagogos/as y/o psicólogos/as) y 31 titulados/as medios (trabajadores/as sociales y educadores/as) especializados/as en valoración e intervención en casos de desprotección infantil.

Con los **52** profesionales se **configurarán 10 equipos de carácter interdisciplinar**, distribuidos en **áreas territoriales de influencia** con un **número de casos similar.**

El **número y perfil profesional de los miembros asignados a cada Equipo** del total de profesionales que componen el Servicio **podrá variar**, de acuerdo con la **valoración por parte de la Unidad de Infancia y Familia de las necesidades de atención especializada y asesoramiento identificadas en su ámbito territorial o institucional** de actuación y previa consulta al Director/a Técnico/a del Servicio.

Cada equipo contará con los **perfiles profesionales de trabajador/a social, psicólogo/a, pedagogo/a y/o psicopedagogo/a y educador/a,** los cuales han de garantizar las funciones básicas de prevención, valoración e intervención descritas anteriormente.

El personal adscrito al Servicio **deberá acreditar la formación, experiencia, sensibilidad y capacidad adecuadas para el ejercicio de sus funciones**, necesarias para la prestación de un servicio de calidad a los/as niños/as y sus familias, así como habilidades de **trabajo en equipo** y de **coordinación con otros recursos sociales y servicios implicados.**

A tal efecto, **se garantizará la formación específica** de las personas que desarrollan su labor profesional en las actuaciones y servicios afectados por este Contrato.

La entidad adjudicataria deberá de **suplir las ausencias de personal** en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, de manera que **estén prestando sus servicios el número de personas comprometidas en la oferta licitada** en el menor tiempo posible; disponiendo de una lista de reserva de personal por categorías profesionales, que garantice la sustitución inmediata.

En **períodos vacacionales y días de licencia o permisos** se garantizará la prestación del Servicio, siendo **la entidad adjudicataria la encargada de organizar los turnos oportunos** para el adecuado ejercicio de las funciones encomendadas a los/as profesionales.

En caso **de reducción de la jornada laboral por conciliación de la vida personal, familiar y laboral,** la entidad deberá garantizar la **cobertura del Servicio** descubierto por las horas de licencia**.**

La entidad adjudicataria estará **obligada a comunicar cualquier alta o baja del personal**, así como de los **expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir**. La contratación, y en su caso, sustitución deberá **comunicarse a la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.**

Por otra parte, la entidad adjudicataria **conformará los equipos técnicos necesarios para el buen funcionamiento de los servicios en número, profesión y**

funciones conforme a lo exigido en este pliego, para dar una adecuada respuesta organizativa a la finalidad que se persigue.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá ofrecer a sus empleados/as un **plan de formación interna anual con un mínimo de 30 horas**, con **temática acorde con la prestación del Servicio.**

Las empresas que liciten deberán **estar al corriente de sus obligaciones**, según lo exigido por la ***Ley de Prevención de Riesgos Laborales***, por el ***Reglamento de los Servicios de Prevención*** y de los demás reglamentos particulares relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales.

SEXTA.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS:

6.1.- Régimen de Coordinación con la Unidad Orgánica de Infancia y Familia:

La entidad adjudicataria vendrá obligada a:

- Facilitar la **coordinación con la Unidad de Infancia y Familia**, consensuando las actuaciones relativas a las pautas de intervención con los niños y niñas y las familias en su entorno o tras la separación, seguimiento de casos, así como las bajas y traslados en caso de que fueran menores con medida de tutela o guarda, o que necesitaran acogida inmediata.
- Establecer una efectiva **coordinación con los distintos agentes** e instituciones implicadas en los programas de intervención, especialmente con **servicios comunitarios y los equipos de prevención y riesgo de titularidad municipal**, para la derivación, intervención y seguimiento de los casos, así como favorecer la integración social de los niños y adolescentes y sus familias.
- Colaborar con los **servicios sociales municipales específicos de infancia y familia y con la DGPMF**, en la normalización de criterios de valoración e intervención, metodologías e instrumentos, mediante un trabajo conjunto que contribuya a potenciar el trabajo en red.
- Establecer una **coordinación efectiva con el personal educativo de centros**, para valorar las situaciones de desprotección y elaborar e implementar los planes de intervención especializada oportunos.

6.2.- Información a la Administración:

La entidad adjudicataria deberá facilitar a los órganos competentes del IASS toda la **información funcional, económica y estadística** que éstos soliciten, así como **colaborar en la supervisión del Servicio** y comunicar **cualquier variación de la información facilitada sobre la entidad.**

Asimismo, el **adjudicatario/a estará obligado/a a:**

o Presentar la memoria mensual y factura correspondiente, con detalle del personal adscrito al Servicio y las funciones y tareas adjudicadas a cada profesional, ratio establecido, listados de acciones de promoción, asesoramientos técnicos realizados, valoraciones en curso o finalizadas, intervenciones especializadas en curso o finalizadas y justificación de ayudas económicas ante necesidades de urgente cobertura, con relación nominal de usuarios/as.

- Presentar anualmente la memoria de actuaciones según el modelo del que le hará entrega la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.
- Remitir cualquier información relacionada con el Servicio que le sea solicitada por la Unidad de Orgánica de Infancia y Familia.
- Facilitar a la referida Unidad los currículum vitae del personal que preste sus servicios. A tal fin, el/la adjudicatario/a deberá cumplimentar de forma debida respecto a los/as interesados/as, los principios de información y consentimiento que a tal fin resulten necesarios, todo ello en aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Comunicar las incidencias de todo tipo que acontezcan, relativas o no a datos de carácter personal.
- Facilitar en tiempo y forma los datos solicitados por la Unidad de Infancia y Familia, particularmente, aquéllos/as que puedan tener carácter personal, habida cuenta del carácter del IASS como responsable de los respectivos ficheros de datos personales que, en virtud del correspondiente contrato, el/la adjudicatario/a trate o maneje para el desarrollo de los servicios acordados.
- Entregar las encuestas de satisfacción cumplimentadas anualmente.

6.3.- Seguros:

Será obligación del contratista suscribir a su cargo una **póliza de seguro** para la cobertura de los siguientes riesgos:

- Responsabilidad civil general o de explotación: Derivada de la actividad empresarial que se desarrolla en el ámbito de la empresa, mediante el personal a su servicio, así como los edificios y maquinarias.

- Responsabilidad civil profesional: Por los daños y perjuicios resultantes de una acción u omisión involuntaria en el ejercicio de una actividad profesional.

La entidad adjudicataria está obligada a **abonar las primas correspondientes y facilitar copia compulsada** de las mismas en el plazo de quince (15) días desde la **formalización del contrato**. En caso de **prórroga** del mismo, se facilitará **copia de la renovación**.

6.4.- Responsable del Contrato:

El Órgano de Contratación podrá designar un/a **Responsable del Contrato**, entre el personal del Organismo o de forma externa, quien **supervisará la ejecución del mismo,** comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en las prescripciones de este pliego y a las mejoras ofertadas y cursará al/a contratista las órdenes e instrucciones de dicho Órgano de contratación.

Serán **funciones esenciales del Responsable del Contrato**:

- Efectuar el control y supervisión general del Servicio prestado.
- Evaluar la prestación del Servicio, de conformidad con los pliegos de cláusulas y de prescripciones técnicas así como de la oferta del contratista.
- Dictar cuantas instrucciones sean precisas para la buena gestión y actividad fiscalizadora.

- Disponer de toda la información relevante de los servicios, debiendo estar informado de las incidencias que se produzcan.
- Realizar cuantas visitas de inspección al Servicio sean necesarias.
- Remitir instrucciones al contratista para garantizar la correcta ejecución del contrato y, para que sean vinculantes, las recogerá por escrito en el plazo de dos días hábiles.
- No obstante, el órgano de contratación podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que estime oportunas, a fin de constatar el correcto funcionamiento del Servicio y el cumplimiento de las obligaciones a que esté sometido el adjudicatario, de conformidad con lo estipulado en los pliegos, el contrato y normas de aplicación.

SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:

En atención a lo dispuesto en el artículo 5 de la ***Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD)***, las partes de este contrato **se informan recíprocamente que los datos personales contenidos en aquél pasarán a formar parte de ficheros de datos bajo su responsabilidad**, siendo tratados de acuerdo con la vigente legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

La **finalidad de dichos ficheros es llevar a cabo las gestiones necesarias para dar satisfacción al objeto del contrato** y las circunstancias que, del mismo y para el mismo, resulten pertinentes. Por lo tanto, ambas partes podrán ejercitar, en cualquier momento y en coherencia con la normativa aplicable, **los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le asisten respecto a sus datos de carácter personal**.

La **entidad adjudicataria deberá comprometerse a respetar la información calificada de "confidencial" o "reservada" por la UNIDAD DE INFANCIA Y FAMILIA**, a la que haya tenido acceso en virtud de la negociación o desarrollo y/o cumplimiento del presente contrato y a **utilizarla sólo para los fines previstos en el mismo**.

Sin perjuicio de posteriores acotaciones durante la vigencia del Contrato, se entenderán en todo caso "**informaciones confidenciales o reservadas" las referentes a la organización, instrumentos e información corporativa**. No serán tales las informaciones de dominio público, siempre que no lo sean por violación de lo establecido en el presente contrato.

Asimismo, y en coherencia con lo dispuesto con anterioridad, se deberá **respetar el deber de secreto en los términos dispuestos por el artículo 10 de la LOPD y demás normativa concordante**, obligación que subsistirá aún tras la finalización de la vigencia de este contrato.

En todo caso, **ambas partes están obligadas a observar todas las previsiones normativas derivadas de la legislación en materia de protección de datos personales**, ya se encuentre contenida en la LOPD o en su reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RDLOPD).

En tal sentido, se destaca el **carácter de encargado por cuenta de terceros de la entidad adjudicataria respecto al Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria** que ostenta, a los efectos de este contrato, la condición de **responsable de los ficheros de datos personales que se manejen**.

Por ello, la entidad adjudicataria se compromete a **respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle con arreglo a sus disposiciones** y, en concreto, lo dispuesto en su artículo 12 ***"Acceso a datos por cuenta de terceros"***, así como cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable, particularmente, lo dispuesto en los arts. 20-22 y 82 y ss. del RDLOPD.

El **acceso de la entidad adjudicataria a los ficheros** que contienen datos de carácter personal de los que el IASS es responsable, **es necesario para la prestación de los servicios**, según lo descrito en el presente contrato.

Si, como consecuencia de la prestación de los servicios, **recabara datos personales por cuenta del IASS, deberá informar claramente de su condición de encargado por cuenta del IASS**, **del carácter de responsable de los ficheros de este último y de los demás extremos que resulten pertinentes,** conforme a los principios esenciales de tratamiento de datos personales, en particular, el deber de información recogido en el artículo 5 de la LOPD. A tal efecto, **seguirá las indicaciones y cuñas legales del deber de información que le aporte el IASS.**

La entidad adjudicataria deberá **manifestar estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos** (LOPD y RDLOPD) y, más concretamente, en lo que se refiere a las **medidas de seguridad correspondientes en función del nivel de seguridad aplicable a los datos a los que habrá de acceder**.

Al respecto, la entidad adjudicataria se compromete a **custodiar la información o datos que le sean proporcionados con las debidas condiciones de seguridad existente**s en función del citado nivel legal de seguridad exigido por el RDLOPD, siendo en este caso, de **nivel alto**.

La entidad adjudicataria **adoptará**, a tenor de lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, **las medidas técnicas y organizativas pertinentes para garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal** a los que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en particular y como mínimo, según el nivel de seguridad que corresponda, las contenidas en el RDLOPD.

El tratamiento de datos que la entidad adjudicataria se compromete a realizar se limitará a las **actuaciones necesarias para desarrollar correctamente los servicios contratados por el IASS**.

La entidad adjudicataria habrá de comprometerse a **guardar bajo su control y custodia todos los datos suministrados por el IASS**, y a no revelarlos, divulgarlos, transferirlos, cederlos, o de cualquier forma comunicar los ficheros o datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas, **salvo autorización previa, expresa y por escrito del IASS.**

La entidad adjudicataria sólo podrá permitir el **acceso a los datos a aquellos/as empleados/as** que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados, **obligándose a informar a su personal de las obligaciones dimanantes de la presente cláusula y de las relativas al tratamiento de datos de carácter personal**.

Además, **realizará cuantas advertencias y documentos fueren oportunos con dichas personas para asegurar el cumplimiento de tales obligaciones**, respondiendo de sus incumplimientos de conformidad disponen los artículos 12 de la LOPD y 20.3 del RDLOPD. Igualmente, **informará a su personal del tratamiento y posibles cesiones de sus datos personales al IASS** en el marco del

presente contrato, recabando su consentimiento expreso y por escrito al efecto, pudiendo el IASS comprobar este extremo en cualquier momento.

Una vez cumplida o resuelta la prestación contractual acordada entre la entidad adjudicataria y el IASS y que justifica el acceso a los datos de carácter personal respecto de los cuales es responsable este último, **los datos de carácter personal utilizados serán destruidos o devueltos al IASS, a su juicio y elección, según los casos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento**.

El IASS tendrá derecho a realizar la comprobación de dicho cumplimiento. En coherencia a lo previsto en el artículo 22 del RDLOPD, **no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación**, en cuyo caso deberá procederse, en todo caso, a la **devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación**.

Según lo dispuesto, la **entidad adjudicataria** deberá reconocer que la legislación sobre protección de datos personales establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros, para cuyo cumplimiento asumirá los siguientes **compromisos**:

a) Accederá a los datos de carácter personal cuyo responsable es el IASS, únicamente si tal **acceso es necesario para la prestación del servicio contratado** y no utilizará ni aplicará dichos datos para fin distinto de la prestación de dicho servicio.

b) **Sólo tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente del IASS**, por lo que no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso con fin distinto al expresamente indicado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas, o cualquier otra forma suponga un incumplimiento de las instrucciones expresas que el IASS le proporcione.

c) La entidad adjudicataria será considerada como **responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente**, **en el caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las instrucciones del IASS** (artículo 20.3 del RDLOPD); así como de cualquier **reclamación que por los afectados se formule ante la Agencia Española de Protección de Datos** por el afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

d) Cuando la **entidad adjudicataria preste sus servicios en los locales o dependencias del IASS**, **deberá someterse a lo dispuesto en el Documento de Seguridad del mismo**, en donde éste hará constar esta situación, y al que aquél accederá en la parte que pudiera afectarle por aplicación de lo dispuesto en el artículo 82.1 del RDLOPD, previa firma del correspondiente recibí al efecto por éstos.

e) Cuando la e**ntidad adjudicataria preste sus servicios en sus propios locales o dependencias**, deberá **elaborar un documento de seguridad o completar el que ya hubiera elaborado, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento** (art.82.1 del RDLOPD). Este documento deberá ser exhibido al IASS, previa la oportuna petición al respecto por la

misma de modo que ésta pueda corroborar el cumplimiento de esta obligación legal.

f) Cuando **la entidad adjudicataria preste sus servicios al IASS en remoto** le queda prohibido **incorporar los datos accedidos a sistemas o soportes distintos de los del IASS**, y deberá someterse a lo dispuesto en el Documento de Seguridad de esta entidad, en dónde se hará constar esta situación, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 82.1 del RDLOPD.

g) Lo anterior se entiende sin perjuicio del **régimen de trabajo fuera de los locales del responsable del fichero o encargado del tratamiento cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de estos locales**, conforme prevé al artículo 86 del RDLOPD. En estos casos, será preciso que exista una **autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, esto es del IASS**, que constará en su Documento de Seguridad, y en todo caso, deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado, es decir, el **nivel alto de seguridad.**

h) La autorización que se establezca **podrá realizarse para un/a usuario/a o para un perfil de usuarios/as y determinará el período de validez** para las mismas que no podrá superar, en el caso que nos ocupa, el período de vigencia previsto en este Contrato.

i) La entidad adjudicataria, en todo caso, **se compromete a observar la más estricta confidencialidad respecto de la información o datos que, en su caso, le sean proporcionados por el IASS**, incluyendo los códigos, las identificaciones de usuario y/o las claves de acceso de los sistemas que en su caso pudieran ser aportados por esta última entidad, particularmente, para facilitar el posible acceso remoto a los sistemas de información del IASS.

ANEXO: DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO *EQUIPOS INSULARES TERRITORIALIZADOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LA INFANCIA Y LA FAMILIA DE TENERIFE.*

Se trata de una **parte acotada de la denominada "Planta Semisótano -2"** del ***Centro Maternal Nuestra Señora de La Paz***, que cuenta con una superficie aproximada de **550 m2**.

Con **acceso independiente,** hall de acceso, donde se **prevé puesto de control de acceso e información**. Tras éste se ubica un **pequeño almacén-archivo**, donde se centralizan las instalaciones. Se distribuyen **seis grandes estancias** que se destinan, preferentemente, a los siguientes usos a determinar (sala de formación, sala de reuniones, despachos técnicos para técnicos, despacho de dirección y despacho de coordinadores):

- **Sala 1:** con superficie de 55 m².

- **Sala 2:** con superficie de 30m².

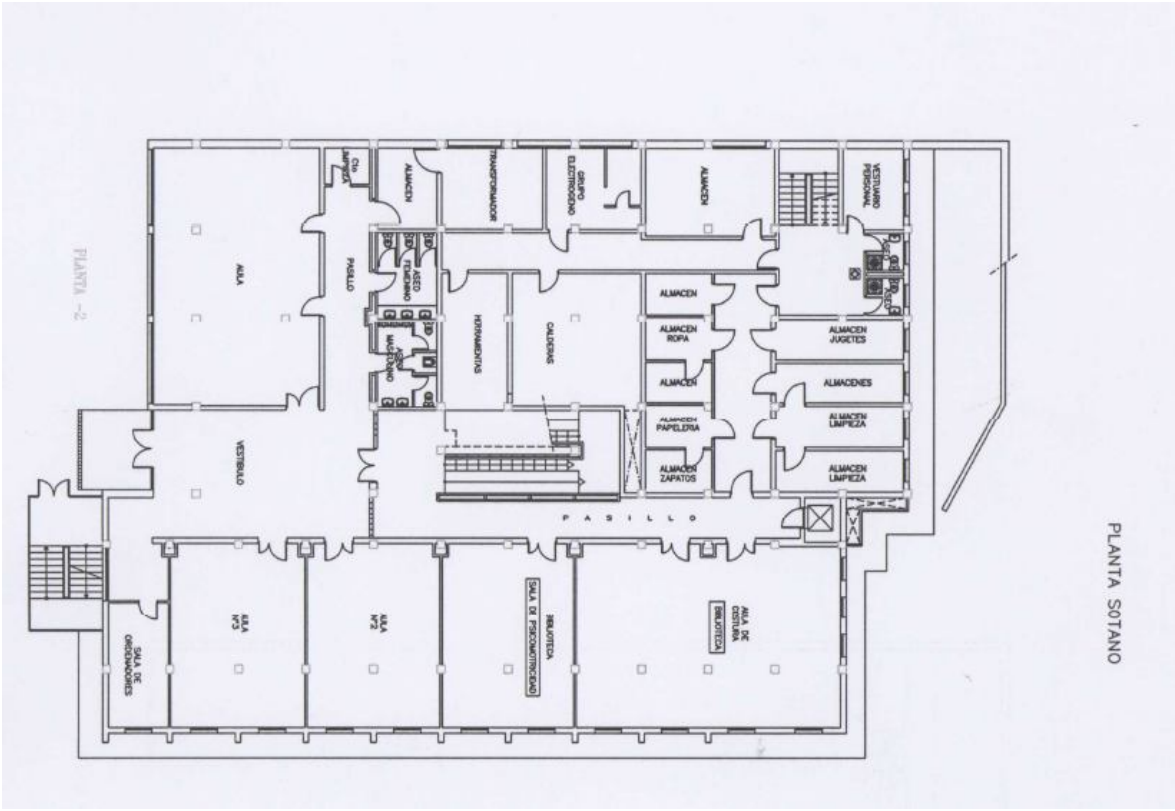
- **Sala 3:** con capacidad para 35 personas, con superficie de 96m².

- **Sala 4:** con capacidad para 20 personas, con superficie de 49m².

- **Sala 5:** con superficie de 49m².

- **Sala 6:** con superficie de 49m².

También existen **2 servicios** (masculino y femenino), habitación para útiles de limpieza y pequeño almacén para material de oficina.

Las estancias estarán dotadas de **instalaciones de alumbrado, luminarias, tomas de fuerza y tomas de informática**.

Se adjunta **PLANO DE DISTRIBUCIÓN**: