PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE ACUERDO MARCO DE PLAZAS EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON MEDIDA DE AMPARO DE GUARDA O TUTELA

PRIMERA.- Objeto

Introducción

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad adjudicataria de los contratos que se deriven del acuerdo marco de la atención integral niños, niñas y adolescentes acogidos en centros de protección de menores. El objetivo fundamental del mencionado pliego es poder responder al nuevo modelo de atención residencial que **enfatiza la profesionalización, la atención individualizada en función del plan de caso y especializada según el perfil de cada niño, niña o adolescentes**.

Considerando la legislación vigente en materia de infancia y familia y concretamente el Decreto 40/2000 de 15 de marzo, por el que se aprueba el *"Reglamento de Organización y Funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma", establece en su Título primero, "De los distintos Tipos de Centros", Capitulo II, sección 2ª, "De los centros de menores"*.

Teniendo en cuenta que hasta este momento se cuenta con amplia experiencia en atención residencial, mediante diferentes instrumentos de funcionamiento, se ha podido elaborar el actual pliego de prescripciones técnicas, así como del posterior desarrollo de la prestación del servicio.

Atendiendo a que la red insular de centros y hogares ha de configurarse conforme a los perfiles de los niños, niñas y adolescentes acogidos, siempre y cuando las actuaciones realizadas se ajusten, con carácter general a los criterios y líneas de actuación establecidos en la legislación vigente, y específicamente a los principios de "prevalencia del interés de los menores sobre cualquier otro concurrente", "respeto a los derechos individuales y colectivos", "remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su formación integral" y "reconocimiento de su dimensión personal y social" y "normalización", entre otros.

Teniendo en cuenta que la **Red de Centros de Protección Infantil de Tenerife** se caracteriza por disponer de diferentes **tipologías de recursos**, atendiendo a las necesidades detectadas en los niños, niñas y adolescentes declarados en

situación de tutela o guarda; **y a efectos de evitar el desarraigo familiar, escolar y comunitario**.

Es por lo que desde la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, se estima conveniente mantener la siguiente **oferta de centros**, que servirán de base para conformar los **diferentes lotes a licitar por zonas geográficas de la isla de Tenerife.**

- **Centros de Edades Verticales**: Se define como un lugar de convivencia de carácter temporal en el que se ha de procurar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que allí conviven hasta que puedan retornar a sus familias o a otras alternativas familiares más estables. Conformado por un grupo de **8 niños, niñas y/o adolescentes** que tienen una expectativa de menor estancia en acogimiento residencial; pero que las necesidades que presentan requieren de una ratio de 2 profesionales la mayor parte del tiempo de permanencia en el centro.

- **Centros Especializados en Adolescentes** (CEAs): son centros que atienden a adolescentes que han ingresado en el sistema de protección en la etapa evolutiva de la adolescencia, tras años de negligencia física y emocional por parte de sus progenitores. Son adolescentes que sin presentar un trastorno de conducta, manifiestan cierta desadaptación social. Son jóvenes que se han "criado" en la calle, bajo la protección de otros adolescentes con conductas de riesgo. Atendiendo a que el número de adolescentes mayores de 12 años en la red actualmente es del 71%, y la demanda existente de adolescentes cuyo perfil exige una atención altamente especializada. Cada uno de los centros estará conformado por un grupo de **9 adolescentes**, pudiéndose destinar dos de estas plazas a realizar un trabajo de autonomía desde el entorno familiar o comunitario**.**

El **número máximo de plazas a licitar es de 132**, pudiendo las entidades que decidan presentar sus ofertas hacerlo hasta un máximo de dos de los cuatro lotes. La distribución de los lotes por zonas y dentro de ellos por municipios y barrios o distritos; se fundamenta en el diagnóstico sistemático de carácter insular de las situaciones de desprotección infantil que realiza la Unidad de Infancia y Familia; en colaboración con el resto de administraciones con competencia en la infancia y la familia.

LOTE Nº 1: ZONA METROPOLITANA

- **4 Centros de edades verticales, de 8 plazas cada uno (subtotal: 32 plazas), ubicados en el municipio de Santa Cruz de Tenerife en zona urbana en los siguientes distritos administrativos.**
  - 1 centro en distrito Suroeste, preferentemente Sobradillo.
  - 2 centros en distrito Centro-Ifara.

- 1 centro en distrito Salud-La Salle.

- **1 Centro Especializado en Adolescentes de 9 plazas ubicado en zona urbana en el distrito administrativo de Ofra-Costa Sur del municipio de Santa Cruz de Tenerife.**

- **Total plazas LOTE 1: 41 plazas**

LOTE Nº 2: ZONA METROPOLITANA

- **2 Centros de edades verticales, de 8 plazas cada uno (subtotal: 16 plazas), ubicados en el municipio de La Laguna en dos barrios diferentes de entre Taco, Centro o La Cuesta.**

- **1 Centro Especializado en Adolescentes de 9 plazas ubicado en zona urbana del municipio de La Laguna entre los barrios de Taco, Centro o La Cuesta.**

- **Total plazas LOTE 2: 25 plazas**

LOTE Nº 3: ZONA NORTE

- **4 Centros de edades verticales, de 8 plazas cada uno (subtotal: 32 plazas), ubicados en zonas urbanas de los municipios de:**

  - 3 centros en la Orotava.
  - 1 centro en Tacoronte o en Santa Ursula.

- **1 Centro Especializado en Adolescentes de 9 plazas en zona urbana ubicado en La Orotava o los Realejos.**

- **Total plazas LOTE 3: 41 plazas.**

LOTE Nº 4: ZONA SUR

- **2 Centros de edades verticales, de 8 plazas cada uno (subtotal: 16 plazas), ubicados en zona urbana de los municipios de.**
  - 1 centro en Candelaria.
  - 1 centro en Granadilla o San Miguel.

- **1 Centro Especializado en Adolescentes de 9 plazas en zona urbana ubicado en el municipio de Adeje o de Arona.**

- **Total plazas LOTE 4: 25 plazas.**

Es objeto, pues, del presente documento establecer los criterios de carácter técnico que han de regir las actuaciones en el acuerdo marco del contrato de gestión de servicio así como de las ofertas que los licitantes definidas en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige el contrato.

El servicio, objeto del presente contrato, consiste en:

Acoger a los niños, niñas y adolescentes que han sido declarados/as en situación desamparo o guarda y que tengan la condición de residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias, en acogimiento residencial de conformidad con la normativa vigente.

Los recursos recogidos en todos los lotes reunirán las características que están establecidas en la normativa vigente, se ajustarán a los artículos del 83 al 94 de la Ley de Atención Integral al menor 1/97 y a los artículos 17 al 20 del Decreto 40/2000, de 15 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria.

SEGUNDA.- Objetivos del contrato.

1. Facilitar la atención especializada, atendiendo a lo dispuesto en el "Régimen de los Centros de Menores" de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los/as Menores al Título IV del Decreto 40/2000, de 15 de marzo, en relación a las prestaciones o servicios de los centros de atención a menores.

2. Ofrecer un ambiente adecuado en el centro a fin de paliar y mejorar las situaciones que generaron el ingreso de los niños, niñas y adolescentes, garantizando a los/as menores residentes la cobertura de sus necesidades físicas, afectivas, intelectuales, familiares y sociales, que le permitan un desarrollo armónico e integrador en un ambiente familiar, de seguridad y protección.

3. Garantizar y facilitar el contacto del niño, niña y/o adolescente con su familia o bien entre hermanos si estuvieran acogidos en diferentes centros o en otras alternativas familiares mediante el régimen de visitas acordado y consensuado entre los agentes y la Unidad de Infancia y Familia, realizando la supervisión y seguimiento de las visitas y salidas familiares, así como llevando la intervención necesaria. Dichos encuentros familiares estarán ajustados al plan de caso establecido.
4. Ofrecer desde el centro de protección las ayudas económicas o prestaciones necesarias a fin de favorecer el régimen de contactos entre los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
5. Garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes en el funcionamiento de la vida diaria del centro, preferentemente facilitando la

celebración de las asambleas participativas con periodicidad al menos mensual y disponiendo de un buzón de sugerencias o cualquier otro procedimiento similar.

6. Facilitar procesos de participación de las familias de los acogidos en el centro, en función del plan de caso.
7. Preparar a los acogidos para el cambio de medida, en colaboración y acuerdo con el resto de profesionales que intervienen en el caso, cuando se vaya a producir la reunificación familiar o la desestimación y familia alternativa, facilitando que pueda asumir su realidad familiar y los motivos que originaron el acogimiento en un centro de protección. De igual forma, realizar con los adolescentes al menos a partir de los 14 años el diseño, ejecución y revisión de un plan de autonomía de cara a la vida adulta de forma conjunta con el adolescente, siendo éste complementario al proyecto educativo individualizado.
8. Ofrecer desde los Centros Especializados en Adolescentes valoración e intervención especializada (terapéutica) a los jóvenes acogidos.
9. Garantizar una intervención educativa que potencie y posibilite el desarrollo de iniciativas y decisiones de los acogidos desde su competencia individual.
10. Potenciar experiencias de aprendizaje, de formación y el acceso a los recursos comunitarios.

TERCERA. PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO COMÚN A TODOS LOS CENTROS, INDEPENDIENTEMENTE DE LA TIPOLOGÍA:

1. Una vez adoptada la medida Administrativa, la Unidad de Infancia y Familia tiene la responsabilidad de realizar una valoración en primera acogida (investigación previa y evaluación especializada) y proponer la medida más ajustada a las necesidades de cada niño, niña o adolescente. Dicha valoración se puede realizar mientras el niño, niña o adolescente está acogido en un centro de acogida inmediata o en cualquier centro que conforme el LOTE al que opten los licitadores, de tal manera que se puedan responder a las necesidades de ésta fase del proceso de atención, debiendo disponer cada centro de protocolos de actuación ante la atención inmediata.

2. Terminada la fase de valoración de primera acogida y siempre que el niño, niña o adolescente esté acogido en un centro de acogida inmediata, la Unidad de Infancia y Familia comunicará el ingreso al centro de destino, siempre que las necesidades de éste o éstos puedan ser atendidas en un centro de edades verticales o en un centro especializado en adolescentes (CEA). Tras dicha comunicación, la Entidad iniciará el protocolo y proceso de acogida que garantizará el ingreso en 10 días naturales tras la comunicación por escrito, debiendo remitir el protocolo de acogida por escrito a la Unidad de Infancia y Familia en 5 días naturales. Dicho protocolo recogerá como

mínimo: las características personales del acogido/os, la edad/es y los contactos previstos que han de facilitar de forma progresiva la integración en el centro. De forma excepcional, el proceso de acogida podrá ampliarse o reducirse en función de las necesidades del niño.

3. Los ingresos irán acompañados de la documentación necesaria tal como se recoge en el Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, especialmente en cuanto a la resolución de cambio de ejercicio de guarda o autorización correspondiente.

4. Todos los miembros del equipo educativo de manera consensuada y participativa comenzarán el desarrollo del trabajo educativo y de atención integral a través del sistema de registro y evaluación del acogimiento residencial, elaborando las programaciones educativas individualizadas de cada acogido emitiendo el proyecto educativo individualizado a los 30 días del ingreso y los informes de seguimiento cuando corresponda.

5. Específicamente en los Centros de Especializados en Adolescentes (CEA) se realizará la valoración psicológica si el niño no procede de un centro de acogida en 30 días tras el ingreso y el diseño del plan de actuación psicológico a los 20 días de ingreso y revisión de ese plan de actuación, al menos, de forma semestral; realizando las reprogramaciones necesarias. Todo ello para que el trabajo educativo, especializado y de atención integral tenga como finalidad principal la mejora de la adaptación personal y social del joven, así como que el adolescente pueda asumir su situación sociofamiliar y la construcción de un proyecto de futuro ajustado.

6. A los 30 días de ingreso y coincidiendo con la elaboración del primer proyecto educativo individualizado y del borrador del proyecto de actuación familiar y psicológica si corresponde, se consensuarán en sesión de caso entre los agentes, los objetivos de intervención en función del plan de caso propuesto en primera acogida, con la presencia del técnico de la Unidad de Infancia y Familia y de los equipos insulares territorializados de atención especializada a la infancia y la familia de Tenerife. Si transcurridos 3 meses se valora que no es posible ejecutar el plan de caso propuesto en primera acogida, el técnico de la Unidad de Infancia y Familia convocará mesa de valoración para revisar el plan de caso.

7. En sesión de caso, se realizará un seguimiento periódico del proyecto educativo individualizado de cada acogido, en el que deben participar, preferentemente, el tutor del centro. La metodología del recurso deberá facilitar la implicación del adolescente en su proceso educativo, partiendo de su competencia individual y potenciando el desarrollo de iniciativas y decisiones que generen progresivamente mayor autonomía personal y le

permitan superar las dificultades de adaptación que presenta. Además en equipo educativo todos los profesionales, con función educativa, revisarán la programación individual de cada niño, niña o adolescente acogido, al menos de forma bimensual.

8. Cuando un niño, niña o adolescente sea trasladado a un centro para menores en conflicto social o con trastornos de conducta temporalmente para iniciar un trabajo de recuperación personal a nivel educativo, clínico y/o psicológico, se entenderá que su centro de destino transcurrido el proceso terapéutico será el de origen. Por ello, se mantendrán contactos periódicos con el niño, niña o adolescente a fin de garantizar el retorno del mismo de forma adecuada, evitando la desvinculación del centro de origen; debiendo enviarse por escrito a la Unidad de Infancia y Familia la periodicidad de dichos contactos en los 7 días naturales tras el traslado.

9. Se ha de informar por escrito de todas las incidencias graves o muy graves ocurridas con los acogidos o sus familias, recogidas en la Ley 1/1997 de Atención Integral de Menor, en el plazo de 2 días hábiles a la Unidad de Infancia y Familia para su derivación posterior. Así mismo, las incidencias leves, relevantes y/o positivas se informará en sesiones de caso y recogiéndolas en los registros acumulativos e informes de seguimiento que correspondan.

10. La toma de decisiones para ejecutar el plan de caso se realizará en sesión de caso o en mesa de valoración, siempre debiendo estar presente un técnico de la Unidad de Infancia y Familia y aportando los informes oportunos que avalarán la decisión propuesta (proyecto educativo individualizado, informe de seguimiento del centro, proyecto de actuación familiar, informe de valoración actualizado, etc). Se convocará por escrito, con antelación suficiente salvo situaciones de urgencia, Mesa de Valoración de Casos a fin de elaborar y elevar al órgano competente propuestas concretas de modificación de las medidas de amparo de los menores acogidos, según se recoge en el Decreto 40/2000, de 15 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y funcionamiento de los Centros de Atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, cada integrante de la Mesa aportará, en 5 días naturales tras convocarse la mesa, los informes necesarios para una completa exposición del caso que facilite la toma de decisiones.

11. Las bajas de los niños, niñas y adolescentes se llevarán a cabo cuando esté suficientemente acreditada la situación social, personal y familiar y se cuente con la resolución administrativa. Desde el Centro en coordinación con los diferentes agentes que intervienen en el caso, se garantizará la preparación del menor para el cambio de medida; estableciendo una programación y temporalidad ajustada a la edad y características del mismo.

12. Cuando los adolescentes protagonicen ausencias injustificadas de larga duración (más de 48 horas) se deberá establecer por parte del centro un plan de actuación para el reingreso del menor que durará 1 mes y el centro deberá evaluar dicho plan. Si transcurrido este tiempo no es posible realizar el reingreso, la entidad informará a la Unidad de Infancia y Familia, quien derivará el caso de forma inmediata a los equipos insulares territorializados de atención especializada a la infancia y la familia de Tenerife. En los casos en los que los jóvenes protagonicen ausencias intermitentes se derivará a los equipos, siempre que entre la primera y la última ausencia hayan transcurrido 30 días. De forma excepcional y tras presentar el centro el oportuno informe, también se derivará de forma inmediata tras la fuga cuando la gravedad del caso lo requiera por estar ilocalizable o estando el adolescente localizado el contexto de pernocta sea altamente tóxico para el menor. Transcurrido 30 días desde la derivación se convocará Mesa de Valoración para determinar, entre todos los agentes implicados, la alternativa más viable para cada caso; remitiendo la oportuna propuesta a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia.

CUARTA. RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN

El régimen de explotación de los centros al que debe sujetarse el o los adjudicatarios, **independientemente de la tipología de Centro**, se define a continuación:

Cartera de Servicios a garantizar por el adjudicatario asumiendo los costes que se deriven de los mismos:

1.- **En cuanto a la Atención individualizada**: Proporcionará al acogido todas las condiciones que le permitan la adecuada satisfacción de sus necesidades mientras dure su estancia en el Centro:

- Necesidades de carácter fisiológico (alimentación, higiene, salud, descanso y actividades físicas).

- Necesidades cognitivas (desarrollo de capacidades, sentidos, atención, percepción, memoria, lenguaje, razonamiento, comprensión de la realidad, etc...) con programas de intervención educativo diseñados por el equipo educativo.

- Necesidades emocionales y sociales (seguridad emocional, identidad personal, autoestima, red de relaciones sociales, participación y autonomía progresiva, desarrollo afectivo-sexual, etc.) con programas de intervención educativo diseñados por el equipo educativo de los centros y a implementar en la vida cotidiana.

- Comprenderá las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, de los servicios del Sistema de Salud (Servicio Canario de Salud) al que pueda estar acogido el niño, niña y adolescente. A tal efecto, y en

los casos de atención inmediata, efectuará el acompañamiento a centros sanitarios, en la primera semana de ingreso, garantizando las analíticas en los primeros 15 días de estancia y las revisiones oportunas cuantas veces sea requerido por el médico de cabecera o por médicos especialistas si lo precisaran.

- En aquellos casos que se precisen, en función del Plan de Caso y en interés superior del menor, se facilitará la atención sanitaria y/o de salud mental a través de la iniciativa privada a efectos de dar respuesta a las necesidades que precisen los niños/as y adolescentes.

- El equipo educativo y dirección del Centro supervisará las salidas, visitas y contactos familiares registrando la información en el instrumento oportuno y garantizará la información necesaria a las familias de los acogidos.

- Desde el ingreso se llevará a cabo la intervención educativa individualizada, cumplimentándose desde el equipo educativo la documentación establecida en la estipulación tercera del presente pliego.

- De cada niño, niña o adolescente deberá existir un expediente personal en el que constará la información relevante sobre el caso a nivel educativo, cuidando especialmente la información escolar, de salud y registro de visitas y contactos de los mismos, así como las incidencias protagonizadas y las actuaciones, pautas y programas educativos implementados desde el centro.

  Estos expedientes, cuyo contenido tendrán carácter confidencial, estarán a disposición, en todo momento, de la Unidad de Infancia y Familia, a fin de comprobar la atención prestada a los/as menores. Estos serán entregados definitivamente, a la Unidad de Infancia y Familia, donde se encuentran los archivos centrales, una vez que hayan causado baja del centro, no quedando duplicados o copias en los centros.

- Los instrumentos de trabajo y los protocolos serán aportados o en su defecto aprobados por la Unidad de Infancia y Familia, a fin de mejorar la coordinación y homologar el sistema de trabajo con los centros de acogida.

- Los niños, niñas y adolescentes recibirán, durante la estancia en el Centro, la educación y la formación que demande su nivel escolar en los recursos formativos del entrono o formación pre-laboral si las necesidades lo precisan.

- Se llevarán a cabo, cada semana, actividades de ocio y tiempo libre, con arreglo a principios de integración y normalización, buscando la participación de los acogidos en estas actividades. Su programación mensual será enviada a la Unidad de Infancia y Familia.

2.- **Alojamiento y convivencia**:

- La entidad adjudicataria deberá cumplir con las condiciones de seguridad precisas en las instalaciones del Centro, y conforme a las disposiciones legales aplicables, tal como recoge el Decreto 40/2000, de 15 de marzo; para la autorización de apertura que emite la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura, Deportes Políticas Sociales y Vivienda, Gobierno de Canarias, deberán Específicamente y a efectos de garantizar la autorización de apertura del centro de menores.

- Cada inmueble deberá contar al menos con 3/4 habitaciones que serán destinadas a dormitorios para los acogidos, 1 sala de educadores, 1 cocina, 1 comedor, 1 sala de estar y 1/2 cuartos de baño.

- El número máximo de camas por dormitorio será de 3 y habrá un baño cada seis acogidos. El mobiliario mínimo por dormitorio será una cama por acogido, una mesilla de noche, una mesa de estudio, una silla de estudio y un armario (con al menos una puerta por cada acogido). El mobiliario de estudio será exigible siempre y cuando no se disponga de espacio de estudio alternativo. No habrá más de una litera por dormitorio.

  La superficie mínima de las habitaciones será la siguiente:

Nº DE CAMAS	M2
1	6
2	12
3	14

- El resto de superficies debe estar en consonancia con el número de personas que habitan la vivienda incluidos el personal educativo y con el mobiliario de la misma.

- Ocupación por acogido de una cama individual preferiblemente en habitación doble, nunca pudiendo superar más de tres camas por habitación, donde se dispondrá de un espacio personal, así como útiles necesarios para guardar sus enseres personales. Así mismo, se aportarán aquellos elementos y útiles adaptados a las necesidades de los niños, niñas o adolescentes acogidos.

- Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora de asignar habitación a niños, niñas y adolescentes, respetando en todo momento la intimidad, el desarrollo individual y la cohesión entre grupos de hermanos.

- Se dotará de material escolar necesario para las actividades que se desarrollen durante el curso escolar (libros de texto, cuadernos, lápices,

aportación económica para actividades escolares. etc) y material lúdico, que se renovará de forma periódica.

- Utilización de las salas de convivencia y demás espacios del edificio: salas de juegos, salas para visitas familiares, talleres, apoyo escolar y biblioteca.
- Las zonas comunes de los centros tendrán un aspecto confortable y familiar.
- El adjudicatario repondrá con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano de los acogidos.
- Desde el adjudicatario o adjudicatarios deberá realizarse un trabajo vecinal y comunitario, a efectos de facilitar la normalización e integración de los niñas, niñas y adolescentes en su entorno más cercano, y evitar posibles conflictos comunitarios. Es por lo que deberán establecerse reuniones periódicas con comunidades de propietarios, asociaciones de vecinos, etc..
- El adjudicatario está obligado a desarrollar un trabajado educativo laico, en el que se respeta en todo momento la cultura y/o religión de los niños/as y adolescentes, consensuando y aprobando junto a sus familias las prácticas religiosas o culturales que se quisieran efectuar.
- Desde el centro de protección se llevarán a cabo procesos colaborativos con las familias de los niños, niñas y adolescentes, teniendo estos derecho a participar de una manera activa, en función del Plan de Caso, en la organización de actividades cotidianas (acompañamiento a tutorías, pediatras, etc..) así como en celebraciones especiales.
- A efectos de facilitar la relación centro-familia, y fomentar cauces de participación, de forma general se convocará al menos cada dos meses a los familiares o referentes allegados de los niños, niñas o adolescentes para evaluar la atención recibida y consensuar propuestas de mejora. Con aquellos niños, niñas y adolescentes que tengan un Plan de Caso de Reunificación Familiar o Autonomía e Independencia, estas reuniones serán al menos de carácter mensual.
- El adjudicatario deberá garantizar en todo momento que tanto el inmueble como el equipamiento que forme parte de los centros estén en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.

3.- Manutención:

- A los acogidos se les servirán cinco comidas diarias (desayuno, desayuno de media mañana para llevar al centro escolar, almuerzo, merienda y cena), ajustadas a las diferentes etapas evolutivas.

- Los menús deberán ser supervisados por un pediatra, médico o por especialistas en nutrición y dietética debiendo garantizar el adecuado aporte calórico y dietético acorde con las circunstancias de edad y personales de los/as menores. Se garantizarán menús específicos para menores que presenten diferentes situaciones especiales de salud (alergias a alimentos, dietas, etc).

- Los menús se programarán mensualmente y se comunicarán con antelación a la Unidad de Infancia y Familia.

- Las comidas se servirán en el comedor del Centro, salvo que por causa de enfermedad justificada de los acogidos, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de uso común de los Centros.

- Prestar la ayuda personal necesaria a los acogidos que no puedan comer por sí mismos.

4.- Vestuario:

- El vestuario de uso personal del niño, niña o adolescente se facilitará de manera inmediata al ingreso, así como la reposición del mismo, debiendo sufragar los gastos la entidad adjudicataria. Se garantizará la compra de ropa de los niños, niñas y adolescentes al menos dos veces al año, coincidiendo con la época estival de invierno/verano, procurando que los menores participen activamente en la elección y compra de los mismos.

- Respecto a la ropa personal como pertenencias portadas en el momento del ingreso, el adjudicatario será responsable de guardar bajo rigurosa vigilancia; evitando hurtos y si éstos se produjeran deberá sufragarlos. Para ello, los acogidos o el educador (según la edad del niño o niña) hará un inventario de los objetos personales de valor que entrega en custodia al centro, garantizando que éste o ésta se lleve los mismos en el momento de su salida del centro.

- La ropa y calzado de uso personal será ropa de calle, estarán adaptadas a las condiciones de la estación en que se use y se las llevarán consigo una vez que abandonen el recurso.

- El adjudicatario dotará a los niños, niñas y adolescentes que precisen el uso del uniforme o el chándal en función del centro escolar.

- La ropa debe estar en perfecto estado y debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario/a.

- El cambio de ropa interior se efectuará diariamente, en las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria.

- Cuidar de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- Cada niño, niña o adolescente tendrá su toalla y útiles de higiene y aseo personal en un neceser o maletín habilitado al efecto identificado o personalizado.

5.- Ropa de cama y aseo:

- La reposición de la ropa de cama y aseo corresponde al adjudicatario.
- La muda de ropa de cama, toallas y demás lencería se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como, cada vez que se produzca un nuevo ingreso.
- Cada centro dispondrá de material de incontinencia para los/as menores, por si fuese necesario.

6.- Cuidado personal, control y protección:

- Se prestará la ayuda necesaria a los niños, niñas y adolescentes que tengan autonomía limitada en todas las actividades que lo precisen (actividades de aseo y cuidado personal, comida, acostada...)
- Deberá garantizarse el aseo personal diario, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.
- Se garantizará el corte y/o arreglo del cabello de los niños, niñas y adolescentes al menos una vez cada dos meses.
- En aquellos casos que por la edad o por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Los acogidos realizarán visitas y salidas con supervisión del personal educativo.
- Se acompañará a los acogidos a reuniones médicas, citaciones judiciales, o actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento de un adulto.
- Se adecuarán las actividades ocupacionales y rehabilitadoras a las características de cada uno, prevaleciendo aquellas medidas más normalizadotas e integradoras.
- Dentro del modelo educativo, se deberá establecer un modelo de consecuencias positivas del comportamiento de los niños, niñas y

adolescentes; así como para aprender a manejar adecuadamente el dinero. Para ello, se establecerá una paga semanal que dependerá de la edad del acogido, de su plan de caso y de la adaptación del recurso. Dicha paga irá de 20 a 50 € mensuales, entendiendo que los centros especializados establecerán 50€ como cantidad mensual para los adolescentes acogidos. En ningún caso, los acogidos tendrán como consecuencia negativa la retirada completa de la paga semanal.

- Desarrollar un adecuado seguimiento del estado de salud a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, vacunaciones, problemas de odontología, ortopédico, oftalmología, óptico, servicios especializados – logopedia, psico-psiquiátricos, etc).

- Deberá garantizarse el seguimiento y apoyo escolar (entrevistas con los tutores, apoyo en las tareas escolares, refuerzo de contenidos adquiridos, etc.). Apoyo escolar externo (clases particulares) para aquellos/as que lo requieran.
- Se garantizará la inclusión en actividades extraescolares siempre que sus características especiales y plan de caso lo aconseje.

- Todos los acogidos dispondrán de un regalo en las fiestas Navideñas y en la celebración de su cumpleaños; debiendo adaptarse el mismo a su etapa evolutiva, intereses personales y esfuerzo realizado en cuanto a la consecución de objetivos educativos programados.
- Cada centro dispondrá de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté al alcance de los menores de edad.

- Se garantizará, en la medida de lo posible, no proceder a un cambio de centro de salud o de centro escolar/formativo de los acogidos hasta que se haya establecido su plan de caso.

7.- El lavado, planchado y repasado de la ropa, tanto de uso personal como la de cama, mesa y aseo con que está dotado cada centro.

8.- La limpieza y mantenimiento diario de las instalaciones, incluidas las dormitorios, pudiendo los acogidos participar en dicha tarea, como parte de la labor educativa; esta limpieza deberá garantizarse incluido festivos, preservando el correcto funcionamiento de las mismas.

9.- Con el objetivo de garantizar una intervención educativa que potencia y posibilite el desarrollo de iniciativas y decisiones del niño, niña y adolescente desde su competencia individual; y a la vez, se potencien experiencias de aprendizaje y **el acceso a los recursos socio comunitarios**, se establece como prioritaria la realización de:

- Actividades de ocio y tiempo libre tanto en el centro (celebración de fechas señaladas o de especial significación para los niños acogidos, Navidad, cumpleaños, finalización curso escolar, etc); como en el

entorno (visitas culturales, salidas al monte, a la playa, etc), de forma al menos mensual.

- Realización de talleres y/o en la vida cotidiana en el centro, desarrollados por el personal educativo relacionados con la educación para la salud, prevención de acoso entre iguales, habilidades sociales, búsqueda de empleo, etc.. Pudiendo ampliar las temáticas en función de las necesidades de los menores acogidos.
- Actividades de participación comunitaria desde un principio de normalización, de forma al menos trimestral.

10.- Disponer de **servicio telefónico** así como **línea ADSL** para garantizar las comunicaciones externas. Los acogidos tendrán derecho a la realización de llamadas personales, siendo los costes asumidos por el adjudicatario.

11.- **Realizar los traslados** de los acogidos a colegios, a actividades extraescolares, viajes a otras islas por motivo de cambio de centro residencial, traslados a centro de salud, etc., corriendo los gastos de dichos desplazamientos a cargo de la entidad adjudicataria.

En el caso de que el transporte lo realice directamente la entidad **adjudicataria,** o en caso de que la subcontrate**,** habrá de disponer de los permisos y tarjetas de transporte requeridas por la normativa vigente, así como contar con las medidas de seguridad necesarias en los vehículos.

12.- La entidad adjudicataria deberá comunicar por escrito a la Unidad de Infancia y Familia **las altas y/o bajas** que se produzcan en un plazo de 24 horas.

13.- Dotar de **material lúdico y didáctico** cada centro y realizar la sustitución del material cuando su deterioro lo requiera; de igual forma, el personal contará con material bibliográfico y técnico para ejecutar de forma adecuada su trabajo.

14.- Así mismo, para garantizar que los adolescentes **accedan a los recursos comunitarios**, el adjudicatario del contrato asumirá los costes necesarios que se puedan derivar de facilitar dichos accesos (traslados con vehículos propios asumiendo los costes de combustible, gastos derivados de mantenimiento de los vehículos, compra de bonos de transporte, etc…).

B) Principios de calidad del servicio

Con carácter general:

1. La actuación protectora de los profesionales de los centros deberá dirigirse a la satisfacción de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, de forma que favorezca su adecuado desarrollo biopsicosocial, entendiendo como necesidades aquellas de carácter físico y biológico, cognitivas, emocionales, sociales y educativas.

2. Las decisiones tomadas en el proceso de intervención deben estar guiadas desde el interés del menor, esto implica, tener en cuenta los derechos y necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes.

3. La familia es el mejor recurso para satisfacer las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, debiendo priorizarse todas las intervenciones encaminadas a preservarlos en el contexto familiar. Para ello, debe proporcionarse toda la ayuda necesaria tanto a los acogidos como a la familia para recuperar la convivencia, coordinando las actuaciones necesarias con los servicios disponibles para tal fin.

4. En los casos de atención inmediata (primera acogida) si tras la valoración realizada de forma conjunta entre el adjudicatario y el resto de equipos especializados, se determinara que no se puede garantizar la seguridad y desarrollo de los menores dentro de su propia familia, se realizarán propuestas a fin de favorecer la integración del menor según el programa más adecuado a sus características y necesidades. Priorizándose las propuestas desde las más normalizadas a las más especializadas y desde las correspondientes a separación provisional hasta separación definitiva.

5. En los casos en los que resulte necesaria la separación, el equipo educativo del centro deberá desarrollar planes y coordinar actuaciones, con el resto de agentes para posibilitar la reunificación familiar, entendiendo los servicios como apoyo a las familias, no como sustitución. Por todo ello, deben examinarse toda posibilidad de reunificación familiar. De este modo, deben favorecerse los contactos entre la familia y el niño, niña y adolescente, siempre que no ocasionen perjuicio para el último.

6. En los casos que no se valore posible la reunificación, debe considerarse prioritaria la necesidad de estabilizar al acogido, debiendo proporcionar al mismo las condiciones para establecer otros vínculos de apegos seguros y estables.

7. La intervención debe contemplar la mayor participación posible de las familias referentes, debiendo informar a éstas y a los acogidos de la forma más completa posible a lo largo del proceso de intervención.

8. La intervención deberá respetar la continuidad de la historia personal y familiar de cada niño, niña o adolescente, debiendo facilitar al mismo el conocimiento y la relación con su propia historia personal y familiar, en función de su momento evolutivo y de sus necesidades personales.

9. La intervención debe realizarse en un marco de coordinación de los diferentes recursos, garantizando la adecuada y valoración de objetivos propuestos. Debe procurarse, de igual modo, todos aquellos instrumentos necesarios para el adecuado desarrollo de la intervención así como para su evaluación periódica y como método para garantizar la calidad.

C) Principios de Organización:

Específicamente, desde los centros de protección se actuará conforme al Título IV del Decreto 40/2000 por el que se aprueba el reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Atención a Menores. Asimismo:

1. Se organizará el funcionamiento del centro de forma flexible para responder a un plan de actividades, normas y horarios lo más ajustado posible al nivel evolutivo y necesidades específicas de cada uno de los menores acogidos; así como al momento en el que está el plan de caso (valoración en primera acogida, ejecución del plan de caso, evaluación del mismo, etc).
2. Se contemplarán diferentes programas residenciales, atendiendo específicamente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, durante el tiempo necesario, siendo imprescindible la programación educativa individualizada y atendiendo a las características individuales y específicas.
3. La infraestructura, relaciones entre el personal y los acogidos, así como cualquiera de las actividades que desarrollen se entenderán como integrantes del sistema de intervención.
4. Deben organizarse todos los recursos en orden a lograr un contexto que proporcione al niño, niña y adolescente protección, confianza, seguridad y estabilidad.
5. Se identificarán las necesidades de los niños, niñas y adolescentes acogidos y sus familias referentes, señalando los cambios producidos y respondiendo a dichas necesidades de forma global.
6. La intervención educativa asegurará el principio de normalización, propiciando el acceso a experiencias y actividades con los iguales en el ámbito comunitario.
7. Todo el personal que desarrolle funciones en cada centro contarán con la formación específica, experiencia y adecuadas cualidades personales para el desarrollo de sus funciones, en función de la legislación vigente; y de forma más especial el que asuma la guarda de los acogidos.

D) Funcionamiento de los Centros

1. **Los centros de menores permanecerán abierto todos los días del año y las 24 horas del día.**
2. Los licitadores deberán proponer en sus ofertas, **los protocolos que se relacionan a continuación**, su redacción definitiva se ultimará entre el o los adjudicatarios y la Unidad de Infancia y Familia del IASS:

- Protocolo de acogida, incluyendo la primera acogida inmediata y de baja.
- Protocolo de gestión sanitaria
- Protocolo de gestión y seguimiento escolar
- Protocolo de actuación ante incidencias graves y/o muy graves
- Protocolo de actuación ante ausencias injustificadas
- Protocolo de prevención de situaciones de abuso o conductas de acoso entre iguales
- Protocolo de actuación ante consumo, introducción y posesión de sustancias tóxicas
- Protocolo de actuación ante incautación de objetos peligrosos
- Protocolo de actuación ante situaciones de crisis y/o conflicto y conductas agresivas
- Protocolo de actuación ante la necesidad de contención física
- Protocolo de actuación ante motines e insubordinaciones
- Protocolo de actuación ante conductas sexualizadas y posibles agresiones sexuales
- Protocolo de actuación ante embarazos
- Protocolo de actuación ante incidencias familiares
- Protocolo de actuación ante enfermedad grave y/o ingreso hospitalario
- Protocolo de traslado de centro
- Protocolo de visitas y contactos familiares
- Protocolo de integración escolar o laboral
- Protocolo de coordinación con la Unidad de Infancia y Familia
- Otros protocolos de interés

3. Se dará cobertura a los acogidos en primera acogida con los protocolos establecidos para tal fin (SERAR de primera acogida) y a participar en la ejecución y revisión del plan de caso propuesto (reunificación familiar y separación provisional, separación definitiva y familia alternativa o autonomía y familia de apoyo) desde primera acogida con los equipos insulares territorializados de atención especializada a la infancia y la familia de Tenerife, a través del proyecto educativo individualizado del menor. De igual forma, a facilitar la realización de las valoraciones e intervenciones familiares y psicoeducativas, cuando sea preciso, a solicitud del órgano competente.

4. Presentar la siguiente documentación educativa en los plazos requeridos por la Unidad de Infancia y Familia:

    - Un proyecto educativo de carácter general (PEC) a entregar en la presentación de la oferta y el mismo será renovado anualmente o cuando la Unidad de Infancia y Familia lo estime conveniente. Dicho proyecto deberá contar además de con un sistema de autoevaluación del centro, al menos, con protocolos de actuación en relación al proceso de acogida (en primera acogida o por traslado de otro centro), la relación con las familias, atención ante

incidencias graves, prevención de situaciones de acoso entre menores y prevención e intervención ante posibles actuaciones abusivas de adultos hacia menores, abordaje de la autonomía a partir de los 14 años y actuaciones ante incendios. Además de un programa educativo de intervención educativo que aborde en la dinámica cotidiana cuestiones relacionadas con habilidades sociales, educación afectivo-social, educación para la salud y habilidades para la independencia.

- Los proyectos educativos individualizados (PEI) anuales el primero a los 30 días de ingreso e informe de seguimiento cuando corresponda. Así como que cada niño, niña y adolescente cuente con su libro de vida individualizado.
- Incidencias y cualquier otra documentación que se precise por parte de la Unidad de Infancia y Familia (libro de incidencias, planning de ocio y tiempo libre, etc..), así como informes solicitados por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia o la Fiscalía de Menores a la Unidad de Infancia y Familia.

5. Se comunicará por escrito a la Unidad de Infancia y Familia los periodos de ausencias (pernoctas autorizadas, vacaciones, fugas, ingresos hospitalarios, etc) de los menores que se establezcan, a los efectos de conocer y supervisar las estancias reales en el centro y realizar el seguimiento pertinente.

6. Presentar una memoria mensual junto con la factura en la que aparezcan indicadores para el seguimiento de y las estancias reales; teniendo en cuenta si la plaza ha estado ocupada, reservada y si hay sobre ocupación o no.

7. Presentar una memoria de finalización de cada periodo de licitación, donde se evalúe la gestión del centro, la calidad del servicio prestado, las actividades realizadas y la implementación del proyecto educativo de centro.

8. Facilitar cuantos datos y documentos le sean requeridos por la Unidad de Infancia y Familia, la Gerencia y la Presidencia del IASS, siempre que estén relacionados con la prestación del servicio concertado. Así mismo deben someterse a las actuaciones de comprobación que sean necesarias.

9. Remitir a la Unidad de Infancia y Familia a aquellas familias colaboradoras o tutores de apoyo que se encuentren interesadas en colaborar de forma voluntaria con salidas y/o actividades con acogidos. En dicha Unidad se les recogerá la oportuna solicitud y se valorará su derivación para ser atendidas por los equipos insulares territorializados de atención especializada a la infancia y la familia de Tenerife.

En cualquier momento, y mediante la ficha elaborada para tal fin, el centro derivará aquellos acogidos que bajo su criterio se podrían beneficiar de salidas y/o actividades con familias colaboradoras y/o tutores de apoyo.

10. Colaborar y participar activamente en todas aquellas actuaciones de mejora de la calidad en la atención (estudios de satisfacción de clientes; procesos de mejora de la calidad de atención y prestación de servicios), promovidas desde el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria.

11. Acceder al entorno colaborativo virtual insular, en lo referente a los datos de los menores que están acogidos en el centro; para consultar información sobre los menores acogidos y proceder a la carga de datos relacionados con el SERAR, si procede; debiendo cumpliendo con la normativa de la protección de datos, especialmente en lo referente al artículo 5, 10, 11 y 21 de la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

12. Deberá presentarse un documento con todas las funciones y tareas del personal que trabaja en cada uno de los centros a los que opten por lote: director, equipo educativo (educador responsable, técnicos educativos) y personal de servicios generales.

E) Régimen de utilización

a) Perfil de usuario:

Los niños, niñas y adolescentes a acoger han de reunir los siguientes requisitos:

- Haber sido declarados/as en situación de tutela o guarda en acogimiento residencial de conformidad con la normativa vigente.
- Tener la condición de residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias o de encontrarse transitoriamente en el territorio de la Comunidad Autónoma.
- Específicamente para los Centros de Edades Verticales: tener entre 4 y 17 años, siempre que no afecte a la separación del grupo de hermanos; en cuyo caso de acogerán a niños de menor edad.
- Específicamente para los CEA tener entre 12 y 17 años y que:

    - Presenten alteraciones leves o moderadas de comportamiento, que descarta un problema grave de comportamiento.
    - Manifiesten malestar emocional y/o cuadros depresivos como consecuencia de la no resolución del duelo por separación o no asunción de la realidad familiar y personal.

b) Vías de ingreso:

Los ingresos en los centros se producen a través de la Unidad de Infancia y Familia, con resolución de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia. Asimismo y en los casos de primera acogida inmediata, podrán ingresar en el centro por auto judicial.

c) Incidencias:

- Cada uno de los centros registrará en un único libro de incidencias y notificará a la Unidad de Infancia y Familia, las incidencias que se produzcan respecto a la incorporación de acogidos, altas o bajas que se produzcan, atenciones básicas, medicación, fugas, agresiones, comportamiento inadecuado y sanciones aplicadas en el plazo máximo de 24 horas.

- Documentos básicos: libro de incidencias, ficha de comunicación de incidencias y protocolos de actuación.

d) Estancia en el centro:

- Desde su ingreso en el Centro el acogido estará protegido legalmente por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, o por la autoridad judicial que ordene su ingreso.

- El centro debe acoger a los niños, niñas y adolescentes desde su llegada, ofreciendo la seguridad y protección que precisan, y atendiéndoles para intentar satisfacer adecuadamente sus necesidades.

- Desde el ingreso se realizará por el contratista un estudio educativo completo de cada caso y la programación educativa individualizada.

QUINTA.- PENALIDADES

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato podrá llevar consigo la imposición al contratista de penalidades hasta el 10% del precio del contrato, concretándose la cuantía en función de los perjuicios físicos, morales, y materiales causados; el grado de intencionalidad o negligencia del infractor; y la existencia de reincidencia o reiteración de las penalidades establecidas en esta cláusula (por incurrir en el término de un año en más de un incumplimiento de la misma naturaleza), sin perjuicio de la obligación de resarcimiento de los daños y perjuicios que se hubieren causado. Concretamente, se considera penalizable, las siguientes actuaciones:

- Ceder, subarrendar o traspasar la totalidad o parte de los servicios objeto del contrato, bajo cualquier modalidad o título, sin el consentimiento expreso del Órgano de contratación.

- Inobservancia por parte del contratista de obligaciones que afecten a aspectos higiénicos sanitarios en la prestación de los servicios.

- No cumplimiento de los compromisos adoptados en su oferta.

- No inicio, la interrupción o suspensión total o parcial en la prestación del servicio a los usuarios, salvo cuando concurran circunstancias justificadas.

- La situación de notorio descuido en la conservación y mantenimiento de las edificaciones, instalaciones y demás infraestructuras, así como equipamiento, afectas a los servicios, siempre que hubiese mediado requerimiento por parte del Responsable del Contrato para la subsanación de dichas deficiencias. La negativa a la reposición o sustitución de aquellos materiales o equipamiento que se considere no se encuentran en estado adecuado de conservación y funcionamiento, será considerada como incumplimiento y podrá ser sancionada con importes económicos, en la liquidación de las facturas mensuales, de hasta tres veces el importe económico de los elementos cuya sustitución se solicitó.

- El incumplimiento reiterado de las órdenes o instrucciones del Órgano de contratación que revistan carácter esencial para la adecuada prestación de los servicios.

- El falseamiento o falta de información que deba proporcionar el contratista a la Administración, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego.

- Inobservancia de norma, disposiciones o resoluciones administrativas, emanadas de las autoridades y organismos competentes en materia de menores como en materias que afecten a la vigilancia y control de la seguridad, la sanidad y salubridad de las instalaciones, almacenes, alimentos, lavandería, limpieza, etc. de los servicios objeto de la concesión.

- El trato vejatorio, poco ético a los acogidos y familiares de los mismos; así como no respetar los derechos de los mismos.

- El incumplimiento de lo establecido en cuanto a los ratios y jornadas mínimas del personal de atención directa contemplado en el presente pliego y al ofertado por el contratista.

- El incumplimiento de las condiciones de salubridad y confort en las Instalaciones o el incumplimiento de la vigilancia y control de calidad del servicio.

- Incumplimiento de lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y en la oferta formulada.

- La no contratación de las pólizas de seguros contempladas en el presente pliego o el impago de las mismas.
- Incumplimiento por el contratista de la obligación de guardar sigilo a que se refiere este pliego, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, así como respecto a la confidencialidad de los expediente de los usuarios.
- Introducción en el servicio de modificaciones no autorizadas por la Administración.
- La falta de adscripción del personal fijado como mínimo en este pliego o la falta de su sustitución.
- La no destitución del personal educativo por mala praxis profesional, previamente solicitado por la Unidad de Infancia y Familia.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, previa audiencia del contratista, por un plazo mínimo de cinco días hábiles, adoptado a propuesta del responsable del contrato si se hubiese designado, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones.

La imposición de penalidad no excluye la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.

SEXTA.- RECURSOS HUMANOS

El contratista estará obligado a poner a disposición de los centros el siguiente personal con carácter presencial para cumplir las ratios de personal educativo/acogido en función del lote/es al que opten, garantizando la contratación del personal para cubrir las 24 horas del día de todo el año.

Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador, siendo el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria ajeno a dichas relaciones laborales.

El personal que deberá estar adscrito con carácter presencial para cada centro según la tipología de recurso será el siguiente, siendo necesario que se realice previamente un proceso formativo y de acogida relacionado con el puesto y las funciones a desempeñar.

Ratios presenciales de personal por centro:

TIPOLOGÍA	PERSONAL	NºPROFESIONALES	JORNADA LABORAL
Centro de Edades Verticales.	Director	½	TC
	Educador	2	TC
	Auxiliares técnicos educativos	4	TC
	Servicios Generales	1	TP
Centro especializado en adolescentes (CEA).	Director	1	TC
	Educador	2	TC
	Psicólogo	1	TC
	Auxiliares técnicos educativos	5	TC
	Servicios Generales	1	TC

TC: tiempo completo según la normativa vigente (39 horas semanales).

TP: tiempo parcial a partir de 20 horas o más de forma semanal.

Asimismo, dicho personal deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Decreto 40/2000 por el que se aprueba el *"Reglamento de Organización y Funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma"*, así como con la normativa vigente en cada momento; estableciéndose como requisitos del personal los siguientes:

- Director/a: Titulado universitario superior o medio en el campo social y/o educativo, con experiencia mínima de dos años en la atención a la infancia, a tiempo completo.

El director tendrá un horario flexible de mañana, tarde y fin de semana en función de las necesidades del centro y de los acogidos, estando localizable las 24 horas del día; y en sus periodos de descanso, dicha función será asumida por uno de los educadores.

- Psicólogo/a: Licenciado en Psicología, con experiencia mínima de un año en la atención a la infancia y adolescencia, desarrollando sus funciones a tiempo completo y de forma presencial en jornada que podrá ser de mañana, tarde o fines de semana según las necesidades del servicio.

- Educadores: Titulación universitaria de grado superior o medio o habilitados, en el campo educativo y/o social, con experiencia mínima de un año en la atención a la infancia, a tiempo completo y de forma presencial de mañana, tarde y fines de semana, de lunes a domingo, con turnos rotativos. Es imprescindible contar con figuras masculinas y femeninas como referencias claves en el proceso educativo.

- Auxiliares Técnicos Educativos: Ciclo formativo superior o equivalente, en el campo social y/o educativo, a tiempo completo y de forma presencial de mañana, tarde, noche y fines de semana, de lunes a domingo, con turnos rotativos. Debido a que entre sus funciones se encuentran la de atender y proporcionar los cuidados básicos de los acogidos, se exigirá tener vigente el título de manipulador de alimentos. Es imprescindible contar con figuras masculinas y femeninas como referencias claves en el proceso educativo.

El personal educativo en ningún caso podrá realizar turnos de trabajo que, en el desarrollo de su práctica, no brinde una atención de calidad a los menores acogidos.

El licitador deberá presentar una propuesta de cuadro de turnos con rotación mensual que incluya educadores en turnos rotativos de mañana, tarde y fin de semana; y de auxiliares en turno de mañana, tarde, fin de semana y noche, que respete lo establecido en la normativa laboral vigente; y cumpla con las siguientes premisas:

- No habrá turnos de 24 horas.
- En el turno de tarde (16 a 22 horas) y en el de fin de semana (9 a 22 horas), al menos, habrá:
  - En centros de edades verticales: 2 profesionales por centro que podrán ser educador y auxiliar o dos auxiliares.
  - En centros especializados en adolescentes: 3 profesionales que podrán ser educador y dos auxiliares o de tres auxiliares.
- No habrá más de dos días de descanso consecutivos salvo para el turno de noche y fin de semana.
- En el turno de mañana habrá, al menos, un auxiliar o educador y en el de noche habrá un auxiliar y otro localizable por si hubiera alguna eventualidad. En los casos que sea necesario se tendrá previsto en los centros especializados en adolescentes la presencia de dos profesionales en el turno de mañana.
- Los educadores nunca harán turno de noche.

Por tanto, la ratio presencial establecida será la de 1 auxiliar o educador por la mañana, de 2/3 profesionales por la tarde y fin de semana (educador y auxiliar o 2 auxiliares) según sea un centros de edades verticales o un centro especializado en adolescentes y de 1 auxiliar de noche y otro localizable.

Además del personal educativo cada centro contará con un auxiliar de servicios generales, que debe contactar con la adecuada actitud educativa hacia los niños, niñas y adolescentes; además de contar con carné de manipulador de alimentos en vigor, grupo o categoría profesional 5, a tiempo parcial, realizando tareas relacionadas con el cuidado del centro (la cocina, limpieza, lavandería, etc....).

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal de los centros deberá tener la debida titulación y experiencia requerida en el presente pliego, y la adscripción de trabajadores por el contratista a la ejecución del contrato, así como el resultado de los procesos selectivos celebrados al efecto, debe ser comunicado a la Unidad de Infancia y Familia acompañado del curriculum y copia de la titulación, a efectos de comprobar si se cumplen con lo dispuesto en los pliegos que rigen la contratación.

Se garantizará la formación continuada del Personal de al menos 12 horas de duración.

El contratista deberá de suplir de modo inmediato las ausencias de educadores, auxiliares técnicos educativos y auxiliares de servicios generales tanto en situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc para garantizar la adecuada atención y cumplir en todo momento con los ratios mínimos presenciales fijados en este pliego. Para ello, al menos dispondrá de una lista de reserva de personal por categorías profesionales, que garantice la sustitución inmediata del personal.

El director y psicólogo no serán sustituidos ni en vacaciones ni en incapacidades temporales; solo serán sustituidos ante bajas superiores a 30 días.

Las Entidades que liciten, deberán reflejar las funciones, faltas y sanciones del personal, conforme a la normativa vigente.

La entidad adjudicataria estará obligada a comunicar a la Unidad de Infancia y Familia cualquier alta o baja del personal así como de los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir.

La selección, y en su caso, sustitución de la dirección deberá comunicarse a la Unidad de Infancia y Familia con 15 días de antelación, esperando su ratificación previa antes de comunicárselo al trabajador, para solicitar el ejercicio de la guarda de los menores a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia. Esta comunicación deberá estar acompañada por el curriculum profesional propuesto, así como cualquier documentación que acredite los extremos contemplado en el artículo 36 del Decreto 40/2000.

El contratista deberá 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.

En el caso de que el adjudicatario quiera contar con voluntariado o profesionales en prácticas, deberá pedir autorización a la Unidad de Infancia y Familia, presentando por escrito dicha solicitud, y mencionando en la misma, el nombre del interesado, la temporalidad de su estancia y tareas que realizaría y garantizando que en ningun caso estará solo con los acogidos. Previo al inicio de la colaboración o prácticas en el centro deberá contar por escrito con la autorización de la Unidad de Infancia y Familia.

SÉPTIMA.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS

7.1 Reglamento de Régimen Interior

Los licitadores deberán proponer en la oferta un proyecto de reglamento de régimen interior en cada uno de los centros que conforman el lote al que opten. El que resulte adjudicatario presentará al órgano de contratación el texto de reglamento de cada uno, el cual resolverá, previo informe del Responsable del Contrato, y podrá formular los reparos e imponer las modificaciones que fuesen precisas cuando advierta que sus preceptos no se ajustan a la legalidad vigente.

Transcurridos tres meses desde su presentación sin que haya recaído resolución expresa sobre su aprobación se entenderá conforme.

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 Reglamento de Régimen Interior, una vez visado, se expondrá en el tablón de anuncios de cada centro y un ejemplar del mismo se entregará al usuario, familia o a su representante legal hasta el momento de su ingreso en el establecimiento. Además deberá ser dado a conocer de forma clara e inteligible tanto a los/as usuarios/as como al personal del centro y habrá de regular como mínimo, de conformidad con el Decreto 40/2000, de 15 de marzo, de Organización y Funcionamiento de los Centros y Hogares de Menores, los siguientes aspectos:

a) Criterios fundamentales de actuación y objetivos, de acuerdo con los principios recogidos en la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, y en el presente Reglamento.

b) Proyecto socioeducativo de carácter general elaborado con arreglo a lo dispuesto en el presente Reglamento.

c) Régimen de elaboración, seguimiento y evaluación de los proyectos educativos individuales para cada menor.

d) Normas de convivencia comunes que garanticen el correcto desarrollo de las actividades del centro, el respeto entre todos los residentes y el uso adecuado de las dependencias e instalaciones.

e) Distribución de horarios y actividades de los menores.

f) Actividades, tareas y cometidos específicos del personal que tenga adscrito.

g) Distribución de horarios y actividades del personal, de forma que quede garantizada la atención continua y permanente a los/as menores.

h) La coordinación con los servicios sociales, sanitarios y educativos del municipio donde esté ubicado el centro, y con otras instituciones, para la mejor consecución de los fines establecidos.

i) La oferta de actividades y servicios que realice el centro.

7.2 Régimen de coordinación con la Unidad de Infancia y Familia.

El adjudicatario estará obligado a:

- Facilitar la coordinación entre la Dirección de cada uno de los Centros, el Equipo Educativo, Equipo Insular Territorializado de Atención Especializada y la Unidad de Infancia y Familia, coordinando actuaciones de cara a la valoración y propuestas, seguimiento de casos, puesta en práctica de pautas de intervención con los acogidos y las familias, así como las bajas y traslados del recurso.

- Coordinar actuaciones con los técnicos de la Unidad de Infancia y Familia, así como con el Equipo Insular Territorializado de Atención Especializada para la elaboración de propuestas y planes de intervención a incluir en el Plan de Caso, determinando la medida más adecuada en mesas de valoración de casos.

7.3 Información a la Administración

El contratista deberá facilitar a los órganos competentes del IASS toda la información funcional, económica y estadística que éstos soliciten, así como facilitar y colaborar en la inspección del centro y comunicar cualquier variación de la información facilitada sobre la entidad, centros y servicios.

Así mismo, el adjudicatario estará obligado a:

- Presentar mensual y final cuando termina el periodo anual de licitación de memorias según modelos entregados desde la Unidad de Infancia y Familia.
- Formalizar liquidación mensual de las estancias de acogidos, según las planillas establecidas desde la Unidad de Infancia y Familia al efecto.
- Remitir la programación mensual de ocio y tiempo libre así como los menús que se servirán a los/as menores con, al menos, 15 días de antelación al mes de ejecución.
- Cumplimentar cualquier información que le sea solicitada por la Unidad de Infancia y Familia del IASS en un plazo máximo de 48 horas.
- Facilitar a la referida Unidad los antecedentes personales, académicos y laborales del personal que preste sus servicios en el Centro.
- Comunicar las incidencias antes de 24 horas a la Unidad de Infancia y Familia del IASS.

7.4 Seguros

Será obligación del contratista 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.

El mínimo de indemnización será de 60.000 €.

El adjudicatario está obligado 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 contrato, se facilitará copia de la renovación de dicha póliza.

7.5 Responsable del Contrato

El Órgano de contratación podrá designar un responsable del contrato, entre el personal de la corporación o de forma externa, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en la oferta en fase de licitación de conformidad a las prescripciones de este pliego y a las mejoras ofertadas y cursará al contratista las órdenes e instrucciones de dicho Órgano de Contratación.

Serán funciones esenciales del Responsable del contrato:

- Efectuar el control y supervisión general de los centros.

- Evaluar la prestación de los servicios de conformidad con los pliegos de las cláusulas y de prescripciones técnicas así como de la oferta del contratista.

- Solicitar los informes necesarios al contratista sobre el proyecto de explotación de los centros.

- Dictar cuantas instrucciones sean precisas para la buena gestión y actividad fiscalizadora.

- Disponer de toda la información relevante de los centros debiendo estar informado de las incidencias que se produzcan.

- Realizar cuantas visitas de supervisión sean necesarias a los centros.

- En cuanto al régimen de penalidades por incumplimientos contractuales instruirá el expediente sumario que regula este pliego y elevará la propuesta de resolución al órgano de contratación.

- Girar 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 en el libro de inspección.

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.

7.6 Protección de datos

A fin de garantizar la debida confidencialidad, el contratista y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El contratista se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el 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, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan.

Así mismo, aquellos profesionales que en el ejercicio de su profesión cuenten con normas de deontología profesional, deberán atenerse a las mismas en cuanto presten sus servicios en los Centros.

OCTAVA.- PLAN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTO DE LOS INMUEBLES.

1. Alquiler y pago de impuestos

La entidad adjudicataria será responsable de financiar el alquiler o la adquisición del inmueble en el que se ubique el centro de menores, su equipamiento e instalaciones, así como la cuota de comunidad de vecinos y los impuestos o tributos que le corresponda, así como todos los gastos generados por su autorización.

2. Reparaciones/Mantenimiento.

La entidad adjudicataria debe asumir los gastos de mantenimiento de los inmuebles y su equipamiento e instalaciones, suministros corrientes (agua, luz, teléfono) y las tasas de recogida de basura. Asumirá, también, las reparaciones, el mantenimiento y conservación del centro, sus instalaciones y equipamiento (incluidas las reposiciones que sean necesarias), mantener la fontanería y pintura en perfectas condiciones, debiendo suscribir los contratos de mantenimiento preceptivos; todo ello con la **finalidad de que tanto los inmuebles, sus instalaciones y su equipamiento estén en condiciones óptimas de uso e higiene, acorde con la finalidad del presente contrato, en todo momento**.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de servicio con línea ADSL en cada uno de los centros para garantizar las comunicaciones externas.

La entidad adjudicataria/as deberá contar con equipos informáticos, material lúdico, didáctico y menaje, procediendo a la reposición en un plazo de 72 horas del material deteriorado por el transcurso del tiempo u objeto de algún desperfecto.

NOVENA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá modificarse en las condiciones y con los requisitos establecidos en el TRLCSP.

No obstante a lo anterior, podrán realizarse modificaciones del contrato cuando sea preciso el traslado de ubicación de alguno de los centros que conforman el LOTE, siempre y cuando, la Unidad de Infancia y Familia estime que dicho traslado repercute positivamente en los acogidos y previa autorización de traslado de la

inspección de centros del Gobierno de Canarias. Como consecuencia de esta modificación, no se indemnizará al contratista

DÉCIMA.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Además de en los supuestos de cumplimiento, los contratos que se deriven de la adjudicación del acuerdo marco se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas y con los efectos previsto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y además, podrá quedar extinguido por las siguientes:

- Incumplimiento del plazo de inicio en la prestación del servicio de explotación del Centro o su interrupción.
- La prestación deficiente del servicio, entendiéndose por tal el incumplimiento reiterado de las prescripciones contenidas en el pliego de prescripciones técnicas particulares, y pliego de cláusulas administrativas.
- El incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales relativas a la explotación del centro:

  Son obligaciones esenciales:

  1. La atención residencial, de manera integral y continuada en el tiempo (todos los días del año, las 24 horas del día) de las plazas por tipología de centro que conforman el LOTE al que opten, con la prestación de todos los servicios y la aportación de todo el personal necesarios, descritos en el pliego de prescripciones técnicas y en la oferta adjudicada, y atendiendo prioritariamente el objetivo de facilitar la integración y normalización de los menores.

  2. Mantenimiento y conservación de los inmuebles, así como del equipamiento y las instalaciones donde estén acogidos los niños/as y adolescentes, en perfectas condiciones de uso.

  3. Favorecer el contacto entre el acogido y su familia en los regimenes establecidos al efecto, así como la relación centro-familia.

  4. Favorecer la integración escolar de los menores acogidos.

  5. Favorecer la integración y coordinación vecinal y comunitaria.

  6. Prestar la atención sanitaria que requieran, derivándolo si fuera necesario, a los especialistas médicos que precisen.

  7. La prestación del servicio se llevará a cabo con pleno respeto a los derechos y dignidad de los usuarios.

- La obstrucción por el contratista al ejercicio por parte de la Administración de las facultades de control e inspección.
- La intervención del servicio por un plazo superior al establecido como máximo sin que el contratista haya garantizado la asunción completa de sus obligaciones.
- El trato vejatorio grave, poco ético a los acogidos y familiares de los mismos; así como atentar contra los derechos de los usuarios.
- La percepción por la entidad adjudicataria de dinero por parte de los usuarios o sus familiares como contraprestación a los servicios incluidos en este contrato.
- El grave descuido en la conservación de las instalaciones, inmueble o equipamiento, entendiendo que se da tal cuando repercuta significativamente en el funcionamiento normal del Centro, suponga riesgo para la seguridad e integridad de los usuarios o disminuya también de forma significativa la calidad de atención a los mismos.
- Incumplimiento por el contratista de la obligación de guardar sigilo a que se refiere este pliego, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, así como respecto a la confidencialidad de los expediente de los usuarios.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, el contratista deberá indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados. La indemnización se hará efectiva, en primer término, sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad del contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada.