

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL PROYECTO INSULAR DE ATENCIÓN ESPECÍFICA Y ESPECIALIZADA A LA INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA DE TENERIFE.

PRIMERA.- OBJETO GENERAL:

El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio Insular Territorializado de Atención especializada a la Infancia y Familia de Tenerife, que tiene como finalidad general atender las necesidades de intervención especializada que presentan los niños, niñas, adolescentes y familias de Tenerife en situación de desprotección infantil, así como las actuaciones de promoción, prevención y cooperación técnica con los servicios municipales especializados en atención a la infancia y la familia dentro de las competencias del Cabildo Insular de Tenerife.

SEGUNDA. OBJETIVOS DEL CONTRATO:

Los objetivos generales del contrato para la prestación del Servicio, que se llevarán a cabo bajo el seguimiento y coordinación técnica de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, son:

1. Ejecutar proyectos de intervención especializada de carácter interdisciplinar (psicológica, social y/o educativa) con las familias de los niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda, de acuerdo con el Plan de Caso establecido por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia en coordinación con los centros de acogida, con la finalidad prioritaria de la reintegración familiar o su integración social lo más normalizada posible.
2. Realizar proyectos de intervención especializada de carácter interdisciplinar (psicoeducativa, psicológica, socioeducativa y/o clínica) para niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda de acuerdo con el Plan de Caso establecido por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia en coordinación con los centros de acogida y de manera complementaria a los servicios prestados por los propios centros.
3. Realizar actuaciones de promoción, prevención, diagnóstico y planificación insular de servicios de atención a la infancia y familia, todo ello bajo la supervisión de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.

TERCERA. DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO:

a) Serán destinatarios/as del Servicio objeto de contratación:

- Niños, niñas y adolescentes que habiendo sido declarados/as en situación de desamparo o asumida su guarda a petición de sus padres o tutores legales, se encuentran acogidos en centros gestionados por el

Instituto de Atención Social y Sociosanitaria. Específicamente, serán destinatarios/as de actuaciones prioritarias:

- Los/as niños, niñas y adolescentes a los que les sea aplicada una medida de amparo o guarda y, en consecuencia, sean acogidos temporalmente en centros de menores; 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.
- Las familias de los niños/as y adolescentes a los que les sea aplicada una medida de amparo o guarda, y que requieran de un programa de intervención para favorecer y potenciar acciones encaminadas a la consecución de sus funciones parentales.
- Los contextos informales de convivencia en los que los menores desarrollan su proyecto de vida.
- Los/as niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda que presenten ausencias prolongadas de los centros y hogares.
- Adolescentes con tutela o guarda próximos a cumplir la mayoría de edad y jóvenes extutelados que precisen de intervención y acompañamiento en su proceso de inserción sociolaboral de cara a la preparación para vida independiente al carecer de apoyos familiares y sociales suficientes encontrándose en riesgo de exclusión social.
- Niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda que presenten necesidades de intervención psiquiátrica o psicológica clínica de modo secundario a la situación de desprotección que ha dado lugar a su declaración de situación de desamparo o guarda voluntaria.
- Niños, niñas, adolescentes y familias que, dadas sus características personales y sociales y la complejidad de la problemática que presentan, requieren actuaciones de prevención especializada, de manera conjunta con los equipos municipales de infancia y familia y coordinados técnicamente por la Unidad de Infancia y Familia.
- Las redes de apoyo, acompañamiento que a los niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda les ofrecen la posibilidad de desarrollar vínculos sanos, ofreciendo formación y orientación a los mismos.

b) Derechos de los usuarios del Servicio.

Teniendo en cuenta lo establecido en la legislación vigente, las personas usuarias del Servicio, tendrán los siguientes derechos, que deberán ser respetados en todas las actuaciones que lleve a cabo el Servicio objeto del presente contrato:

- 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 y deber de secreto de los/as profesionales en la utilización de todos los datos e información personal que conozcan de él, conforme a la normativa relativa a la protección de datos y al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- 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 **derechos** inherentes a los usuarios de los Servicios de Protección Infantil¹:

- 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.

¹ 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*.

- 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.

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 con los requisitos de autorización y solvencia económica, técnica y profesional detallados en las cláusulas administrativas particulares.

4.2. Principios de prestación del servicio.

La prestación del servicio objeto de contrato ha de cumplir los **Principios Rectores de la Actuación Administrativa**² contenidos en la Ley de Atención Integral a los Menores, al ser de obligado cumplimiento referencia para todas las acciones que se desarrollen en el ámbito de la atención a la infancia y familia:

- 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.*

² Artículo 4.2 de la Ley 1/1997.

- 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.*
- 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.*

Además, se ha de cumplir con los siguientes **principios de actuación** establecidos por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria en su *Plan Estratégico*³:

- 1) **Respuesta Coordinada e Integral:** Las actuaciones de los Equipos Territorializados deberán estar orientadas a favorecer 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 profesionales y el trabajo en red.
- 2) **Respuesta Adecuada a cada Caso:** Se optará por un modelo de atención diversificada, proporcionando respuestas adecuadas a los distintos tipos de necesidades y diseñando planes de actuación personalizados de manera que el servicio se adapte al usuario y no a la inversa. En este sentido, se deberán seguir las recomendaciones del Consejo de Europa dirigidas a introducir mejoras en el ejercicio profesional y en la

³ Plan Estratégico Insular de Servicios Sociales y Sociosanitarios de Tenerife (PEISST).

organización de los servicios de apoyo a la familia, de acuerdo con el enfoque de parentalidad positiva⁴

- 3) **Participación:** Este principio se debe aplicar en el Servicio por un lado promoviendo la participación de los/as profesionales en la mejora continua de las metodologías y procedimientos de actuación y, 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.
- 4) **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 personal pero, para ello, resulta imprescindible aportarles estabilidad, condiciones laborales y el nivel de motivación necesario que les permita abordar los retos a desarrollar, además de procurar su formación continua.
- 5) **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 previstos por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia. 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. Tales procesos de transmisión de información se realizarán por la adjudicataria atendiendo a los pertinentes criterios de seguridad, protección y confidencialidad de la información objeto de transmisión en coherencia con la normativa vigente.
- 6) **Prevención:** a través de sus actuaciones el servicio ha de apoyar los servicios dirigidos a actuar sobre las causas que generan las diferentes problemáticas; primando las acciones en el entorno del/la menor.
- 7) **Normalización:** Se considerará a los niños y niñas como ciudadanos/as y, por tanto, como sujetos de derechos sociales, lo que implica favorecer el carácter normalizador de los servicios que se les prestan, impulsando respuestas sociales en su entorno más cercano, siempre que sea posible.
- 8) **Proximidad:** teniendo en cuenta la prioridad de facilitar el acceso de los niños y niñas y sus familias, el Servicio Insular ha de procurar que se eviten obstáculos derivadas del desplazamiento, discriminaciones por el lugar de residencia, y de ahí la importancia de la territorialización de los equipos que lo conforman.
- 9) **Igualdad en la Respuesta:** se garantizará la existencia de unos niveles de calidad y acceso igualitarios en el territorio lo que exige la asignación de recursos teniendo en cuenta las necesidades que presenta cada demarcación.

Los principios de Prevención, Normalización, Proximidad e Igualdad en la Respuesta determinan la organización del Servicio en **Proyecto Insular de Atención Específica y Especializada a la Infancia, Adolescencia y Familia** de manera que garantice una atención individualizada a los niños, niñas y adolescentes y sus familias en las distintas fases del proceso de atención,

⁴ 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.

primando las acciones en su entorno de referencia y trabajando para desarrollar la medida protectora que cada niño o niña precise de acuerdo con sus necesidades personales, familiares y sociales.

Ha de desarrollarse una labor de apoyo a la familia adaptada a los diferentes momentos en los que se encuentre; la consecución de este gran reto requiere de la configuración de equipos multidisciplinares organizados en el territorio que adapten sus intervenciones a las necesidades que se presenten en cada demarcación, en estrecha coordinación con las/os profesionales del resto de la red de atención a la infancia y familia, especialmente de los centros de acogida y los servicios municipales, así como otros servicios disponibles en la comunidad.

Por otra parte, los principios de Respuesta Adecuada a cada Caso y Adecuación de los Recursos Humanos, requiere la configuración dentro del Servicio de **Proyecto Insular de Atención Específica y Especializada a la Infancia, Adolescencia y Familia** para dar respuesta a las necesidades de usuarios que presentan particularidades en los procesos de atención, y que llevarán a cabo actuaciones coordinadas con el resto de agentes pero con el grado de especialización necesario, que se detallarán en la Cartera de Servicios.

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

La cartera de servicios que deberán estar garantizadas por la Entidad adjudicataria son los siguientes:

1. Servicio de cooperación técnica con los Ayuntamientos.

- 1.1. Prestar y colaborar en el asesoramiento técnico especializado que precisen los municipios de la isla en el marco de la infancia y familia.**
- 1.2. Colaborar con los equipos especializados en infancia y familia de los municipios sumando acciones en el marco de la desprotección infantil.**
- 1.3. Colaborar en la formación especializada** en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia.
- 1.4. Implementar proyectos de cointervención especializada individualizada o grupales** con las familias y los niños, niñas y adolescentes que lo requieran y que desde el municipio se deriven.

2. Servicio de prevención y dinamización de recursos comunitarios de apoyo, promoción y asesoramiento en la parentalidad positiva y el buen trato en la familia.

- 2.1. Búsqueda de recursos comunitarios y/o especializados que proporcionen servicios complementarios para los/as**

niños/as/adolescentes y las familias en situación de desamparo o en situación de guarda.

- 2.2. **Diseñar e implementar 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
 - 2.3. Desarrollar programas de participación infantil, y o juvenil que contribuyan a promocionar los derechos de los niños/as , así como a prevenir situaciones de riesgo en el contexto comunitario.
 - 2.4. Diseñar programas de apoyo y orientación especializada a las unidades familiares promoviendo las competencias parentales y el desarrollo personal y social de las figuras parentales, en su contexto inmediato.
3. **Servicio de intervención y evaluación especializada en el contexto de Acogimiento Residencial.**
- 3.1. **Programación, ejecución, evaluación y reprogramación de los proyectos de intervención especializada familiar.**
 - 3.2. **Programación de planes de intervención psicoeducativa y/ o clínico con los menores/y o adolescentes para reparar las secuelas de las situación de maltrato vivida.**
 - 3.3. **Evaluación, diagnóstico, tratamiento** que afecten al ajuste personal y a la conducta adaptativa, en condiciones que puedan generar malestar subjetivo y sufrimiento al niño o niña o adolescente.
 - 3.4. **Proporcionar un servicio de atención 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.
 - 3.5. **Realizar el seguimiento que se requiera de los o las jóvenes**, una vez hayan alcanzado la mayoría de edad, y previa conformidad de éstos.
 - 3.6. **Desarrollar acciones de seguimiento de la familia y del niño/a/adolescente** tras la reunificación familiar al finalizar una medida de amparo, o durante permisos autorizados de estancia en domicilio familiar
 - 3.7. **Participar, con el resto de agentes de la red de atención residencial, en la toma de decisiones**, 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.
 - 3.8. **Desarrollar planes de formación especializada para ir dotando a la red de Acogimiento Residencial de mayor especialización en la atención a niños/as, adolescentes y familias.**
 - 3.9. **Desarrollar programas de prevención especializada para detectar y abordar las situaciones de crisis en los niños/as, adolescentes**

que tienen lugar, fundamentalmente, en el marco del acogimiento residencial.

4. **Servicio de recursos y redes de apoyo a los/as niños/as y adolescentes en situación de desprotección:**
 - 4.1. **Desarrollar programas de apoyo a los niños/as y adolescentes para fomentar el desarrollo personal, emocional y social, así como potencien la creación de redes sociales que constituyan alternativas referenciales diferentes y externas al contexto residencial, proporcionando espacios de vida normalizados y, en su caso, apoyos sociales.**
 - 4.2. **Ofrecer dentro del marco comunitario y social, así como profesional referentes positivos como fuentes de apoyo que ayuden a visibilizar la realidad de nuestros jóvenes en acogimiento residencial.**
 - 4.3. **Asesorar y orientar conectando y visibilizando a nuestros jóvenes en situación de desprotección con la red normalizada de recursos sociales, formativos y de empleabilidad, ofreciéndoles las herramientas personales necesarias para hacer uso de los mismos.**
 - 4.4. **Establecer canales de coordinación con los recursos comunitarios disponibles para insertar a nuestros jóvenes en la sociedad.**
5. **Servicio de atención e intervención a adolescentes en situación de desprotección en su contexto natural.**
 - 5.1. **Atender a los/as niños/as/adolescentes que protagonizan ausencias prolongadas de los centros, en coordinación estrecha con la dirección y equipos educativos de los centros y en colaboración con la entidad municipal o contexto de referencia, cuando el caso lo precise.**
 - 5.2. **Desarrollar proyectos de intervención especializada con adolescentes que dé respuesta a sus necesidades específicas y que viven situaciones de conflictividad social y alto riesgo y protagonizan ausencias intermitentes y/o prolongadas de los recursos residenciales.**
 - 5.3. **Realizar planes de intervención especializada orientados a favorecer los contextos naturales en los que se desarrolla los adolescentes potenciando factores de protección frente a los de riesgo.**

Así mismo, la entidad adjudicataria deberá entregar a la Unidad Orgánica de Infancia y Familia todos los informes relacionados con el servicio, así como documentación y fundamentos relativos a la intervención especializada.

SEXTA.- FUNCIONES A DESARROLLAR POR EL SERVICIO:

Las funciones que se prestarán en el Servicio deberán estar estrechamente relacionadas con:

- La cartera de servicios anteriormente recogidos.
- Las características del perfil y/o competencias de los/as profesionales que realicen esta cartera de servicios.
- Las funciones específicas a realizar según el perfil de los/as profesionales, evitando el solapamiento e intrusismo profesional, garantizando en los casos que se requiere la interdisciplinariedad y pluralidad

Este Servicio de carácter especializado estará conformado por trabajadores/as sociales, educadores/as, psicólogos/as, y pedagogos/as, conformando equipos insulares de atención a la infancia, la adolescencia y la familia.

Asimismo, las cuatro categorías profesionales deberán desarrollar su práctica profesional en contextos diversos (formales e informales socio-comunitarios acorde a las necesidades derivadas del estudio de cada caso). Específicamente, deberán disponer de las competencias instrumentales, interpersonales, sistémicas, de conocimiento y profesionales, acordes a las funciones propias de su categoría profesional. Se valorará especialmente que se implemente en la práctica profesional un modelo ecléctico y programas **basados en la evidencia como estrategia para la mejora de la calidad en la prestación del Servicio.**

6.7. 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 y custodia adecuada y confidencial de documentación administrativa y de bases de datos de carácter no personal necesarias para el funcionamiento del Servicio de conformidad con la legislación aplicable.
5. Gestión diaria, mantenimiento general y custodia confidencial de la documentación y, en general, de la información que se genere o maneje por el Servicio, en particular, de los datos de carácter personal que corresponda.
6. Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento que corresponda, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea

previo o posterior a su archivo, custodiar e impedir, en todo momento, que pueda ser accedida por persona no autorizada.

7. Redacción de incidencias respecto a la gestión, el tratamiento, el archivo y la custodia de la documentación e información del Servicio.
8. Coordinación en el tratamiento de la información y remisión de datos de carácter personal con la Unidad de Infancia y Familia. Todo ello en coherencia con la legislación española de protección de datos de carácter personal.
9. 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.

6.8.- COORDINACIÓN TÉCNICA:

La coordinación técnica del servicio se llevará a cabo por 1 director/a y 1 Coordinador/a, que tendrán formación similar a la de los roles profesionales de los Equipos, y experiencia previa de 2 años acreditada en materia de atención social a la infancia y la familia y en coordinación y dirección de equipos de trabajo, en atención a las características y funciones que deberán desarrollar.

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 y apoyar el desarrollo de las tareas de los Equipos y, en concreto:
 - La elaboración de informes y programaciones, así como la calidad y fundamentación de contenidos y 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.
3. Apoyo en la co-intervención con los diferentes equipos insulares territorializados de atención a la infancia y la familia, en los Servicios Insulares Especializados en Atención con Adolescentes y familias.
4. Participar en reuniones ordinarias o extraordinarias junto con las/os profesionales del Servicio relativos a la 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. Asegurarse del adecuado tratamiento y manejo de los datos e información, tenga o no carácter personal, de acuerdo a la legislación vigente y a lo establecido en el presente Contrato.
6. Custodiar los registros de entrada y salida de documentación oficial del Servicio.
7. Gestionar el personal del Proyecto: selección, contratación, seguimiento, coordinación de permisos y/o vacaciones, comunicación de bajas temporales o definitivas del mismo, sustituciones, etc.
8. Velar por la formación y especialización permanente de las/os profesionales del Servicio, así como tener la mirada en la prevención del agotamiento profesional y fomento la motivación del equipo para garantizar la estabilidad del mismo.
9. 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).
10. Supervisar la recogida sistemática de indicadores de evaluación del Proyecto, necesarias para la realización de memorias de gestión periódicas requeridas por la Unidad de Infancia y Familia.
11. Elaborar informes de carácter general sobre los/as usuarios/as, el desarrollo de los servicios o los Equipos y el desempeño de sus funciones, acordados con la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, remitiéndolos a dicha Unidad para la adecuada supervisión del servicio.
12. Ejercer la coordinación interna del Proyecto y de los profesionales del mismo, 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.
13. Ejercer la coordinación externa del Proyecto y de los profesionales del mismo, 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 Proyecto 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.
15. Cualquier otra función que la Entidad adjudicataria considere, dentro del marco de actuación del presente Pliego.

6.9.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO:

A) HORARIO:

En orden a asegurar la **flexibilidad necesaria** para la atención a los niños y niñas y sus familias, éste se organizará 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 y según convenio.

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 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** en base a las necesidades del caso.

B) UBICACIÓN FÍSICA Y MEDIOS MATERIALES:

La entidad **Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria**, pondrá a disposición de la entidad adjudicataria el inmueble "El Drago" ubicado en La Hoya de Gracia, en la Cuesta, término municipal de La Laguna, en la planta baja del local donde se encuentra el Colegio de Educación Especial El Drago, que cuenta con una superficie aproximada de **286 m²**, edificada sobre solar de 2.100 m². Con **acceso independiente**, del resto de instalaciones del inmueble. Cuenta con seis salas, siendo tres de ellas destinadas a la intervención especializada individual y grupal y otras tres como despachos y sala de reuniones. Cuenta además, con espacio interior de esparcimiento y con dos aseos para personal y/o usuarios. De manera que pueda realizar adecuadamente las tareas de trabajo cooperativo, asesoramiento técnico y atención especializada a los niños y niñas y sus familias.

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 estas instalaciones, por parte de la Entidad Adjudicataria.
7. Elaboración, por parte del contratista de un plan de evacuación y autoprotección del personal, de los y las usuarias 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.

El **Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria** pondrá a disposición de la ejecución del contrato el inmueble "El Drago, con carácter gratuito, al igual que los gastos de agua, luz y los impuestos correspondientes de los inmuebles correrán a cargo del Instituto. La **entidad adjudicataria**, deberá asumir los gastos corrientes de equipamiento, teléfono, material de oficina, transporte, limpieza, seguros de responsabilidad civil y resto de gastos relacionados.

Asimismo, 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 disponible las 24 hs. y 365 días del año) en el desempeño de sus funciones.

Estas funciones se desarrollarán; tanto en las **instalaciones propias del Servicio (citadas anteriormente), 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 Orgánica 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:

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**.

En atención a las características del caso a abordar, se podrán ofrecer respuestas individualizadas de acuerdo con las siguientes fases del proceso de atención:

FASE INTERVENCION: Una vez establecida la propuesta y el Plan de Caso por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia se elaborará por el equipo de la entidad adjudicataria un plan de trabajo **con el/la niño/a, adolescente y la familia** en el que se procurará acuerdo sobre las actuaciones y procesos de intervención a desarrollar.

En los supuestos en los que el niño, niña, adolescente y/o la familia se niegue a recibir intervención se emitirá informe con **las actuaciones realizadas para la adhesión al proceso de intervención especializada**. Asimismo, serán necesarios Informes de evaluación periódicos del proceso de intervención y reprogramación de objetivos si se precisara.

FASE DE SEGUIMIENTO: El plan de trabajo elaborado habrá de contemplar la **metodología** y, en este sentido, los equipos que conforman el Servicio tendrán que entregar los **informes de seguimiento** periódicos que considere oportunos la Unidad Orgánica de Infancia y Familia. Cualquier otra situación que suponga el cierre de la intervención especializada, habrá de recogerse en **informe motivado**.

D) INCIDENCIAS EN PROTECCIÓN DE DATOS:

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 del 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, en su caso, las medidas correctoras aplicadas o que pretenden aplicarse.

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 o que pretendan realizarse para la 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 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:

- **Memoria mensual** con el personal adscrito al Servicio y las funciones y tareas adjudicadas a cada profesional, ratio establecido, listados de acciones de promoción, asesoramientos técnicos realizados, evaluaciones actualizadas en curso o finalizadas por cada equipo, intervenciones especializadas en curso o finalizadas por cada equipo con relación nominal de usuarios.
- **Factura mensual del servicio correspondiente, que se acompañará con una memoria económica de los costes del servicio detallada.**
- **Memoria semestral de actuaciones** desarrolladas en el período estipulado y **datos sobre las características de los destinatarios/as de la atención**, conteniendo la evaluación de los diferentes planes de intervención que se están realizando y su nivel de cumplimiento, atendiendo a criterios de eficiencia y eficacia:
 - * Solicitudes de asesoramiento técnico realizadas por los servicios sociales municipales para la aplicación de metodologías de atención
 - * Tipología de asesoramientos técnicos realizados por municipio para la aplicación de metodologías de atención.
 - * Solicitudes de co-intervención especializada (causa, municipio, tipología en la intervención con usuario...) y tipología de usuarios/as.
 - * Intervenciones especializadas realizadas
 - * Intervenciones en calle realizadas
 - * Intervenciones grupales. Incorporando los datos de los distintos proyectos e intervenciones especializadas.
- **Memoria anual, donde se contemple lo recogido en la memoria semestral, así como un análisis y propuesta de mejora dentro del servicio y que se pueda enmarcar dentro del pliego**
- **Realizar encuestas acreditadas de satisfacción** con el servicio prestado dirigidas profesionales del ámbito de la protección a la infancia, en el ámbito residencial y municipal, 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 semestral de los resultados de la calidad percibida.
- **Facilitar a la referida Unidad el 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.

Así como:

- **Posibilitar 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.**
- **Remitir** cualquier información relacionada con el Servicio que le sea solicitada por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia.

- o **Comunicar** las incidencias de todo tipo que acontezcan relativas o no a datos de carácter personal.
- o **Facilitar en tiempo y forma los datos** solicitados por la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, particularmente, aquellos/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.

SÉPTIMA.- RECURSOS HUMANOS.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que todo aquello relacionado con recursos humanos del servicio debe estar avalado por el cumplimiento de la normativa laboral.

La entidad adjudicataria estará obligada a desarrollar las actuaciones descritas anteriormente con el siguiente equipo técnico, que deberá estar contratado a **jornada completa** según convenio de aplicación, y contar con los perfiles profesionales señalados, así como con **la titulación académica y colegiación correspondiente**:

- **1 Director**
- **1 coordinador/a de área.**
- **1 auxiliar administrativo/a.**
- **18 Licenciados en Psicología, 2 de los cuales deben ser psicólogos clínicos, 3 licenciados en Pedagogía, 14 Trabajadores Sociales y 5 Educadores.**

Para **nuevas contrataciones** de licenciados en Psicología deberá priorizarse la incorporación de psicólogos clínicos hasta cumplir la ratio de **3 psicólogos clínicos** dentro del presente contrato.

La ratio profesional/usuario establecida para el Servicio será de mínimo de 13 y máximo de 15 unidades familiares por profesional, indistintamente de las personas que componen la familia, así como independientemente del contexto de desarrollo de la intervención.

El **número y perfil profesional de los miembros asignados a cada Equipo** del total de profesionales que componen el Servicio **podrá variar** en función de la valoración de las necesidades de atención especializada y asesoramiento a la Infancia y la Familia **identificadas en su ámbito territorial o institucional** de actuación, y previa consulta al Responsable del Proyecto, garantizando en todo caso la multidisciplinaridad de los equipos. En estos casos se atenderá a las causas específicas de modificación de contratos dispuestas en la propuesta de contratación y los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

La entidad adjudicataria estará obligada a **sustituir 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 plazo de 48 horas; 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**, y ante la asistencia de los trabajadores de la entidad adjudicataria a cursos de formación superiores a 20 horas, se garantizará la prestación del Servicio, siendo **dicha entidad 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** adjuntando la acreditación pertinente.

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 veinte (20) horas**, con **temática acorde con la prestación del Servicio**, debiendo dentro de este Plan contar con, al menos, dos (2) horas de formación en lo relativo al correcto y adecuado tratamiento de la información personal a cargo de la entidad adjudicataria y, en particular, sobre las obligaciones y medidas que deben observarse según este Contrato y la legislación vigente en este ámbito.

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.

OCTAVA.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS:

1.1.- 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: consecuencia directa del desarrollo de su actividad empresarial, así como, cualquier acción o situación derivada directamente de dicha actividad desarrollada en el ámbito de la empresa mediante el personal a su servicio, así como los edificios y equipamiento.
- 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**.

1.2.- 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. Así, deberá remitirsele, con arreglo al protocolo interno de la empresa adjudicataria aprobado con la Unidad Orgánica de Infancia y Familia, los siguientes informes:
 - De gestión del servicio
 - De atención especializada a menores y familias dentro de la red de acogimiento residencial en el ámbito insular
 - De actuación, promoción y prevención de ámbito insular.
- 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.

NOVENA.- 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 (RLOPD).

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 RLOPD.

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 RLOPD) 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 existentes** 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 RLOPD.

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**, sin perjuicio de la labores formativas que, para mayor garantía y control, articule en este ámbito la adjudicataria conforme al Contrato.

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 RLOPD. 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** (artículos 12 de la LOPD y 20.3 del RLOPD); 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 RLOPD, previa firma del correspondiente recibí al efecto por éstos.
- e) Cuando la **entidad 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 RLOPD). 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 donde se hará constar esta situación, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 82.1 del RLOPD.
- 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 RLOPD. 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**.

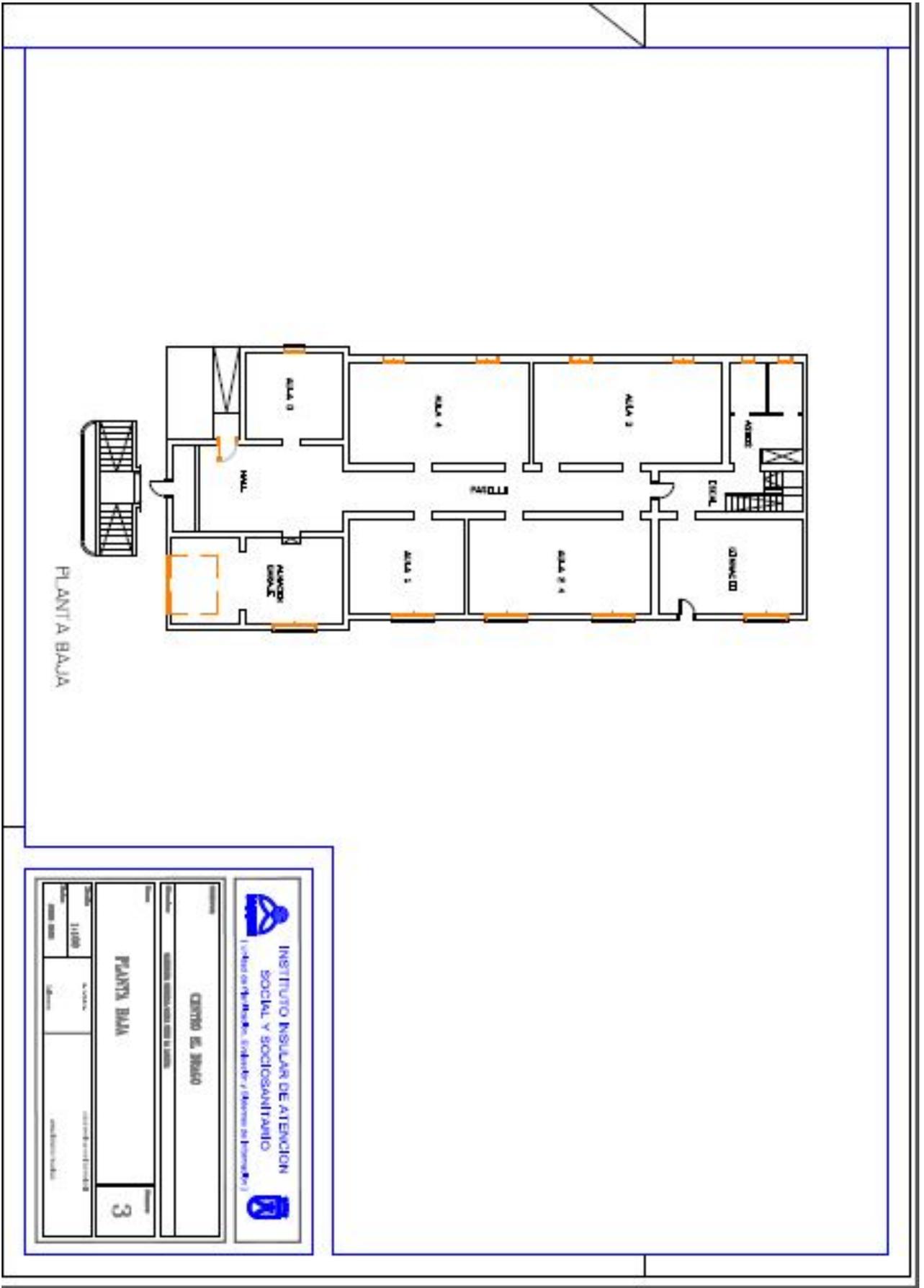
- h) La autorización que se establezca **podrá realizarse para un/a usuario/a o para un perfil de usuarios/as y determinará el período de validez** para las mismas que no podrá superar, en el caso que nos ocupa, el período de vigencia previsto en este Contrato.
- i) La entidad adjudicataria, en todo 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, o estén bajo su responsabilidad**, 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 un inmueble ubicado en La Hoya de Gracia, en la Cuesta, término municipal de La Laguna, en la planta baja del local donde se encuentra el Colegio de Educación Especial El Drago, que cuenta con una superficie aproximada de **286 m²**, edificada sobre solar de 2.100 m².

Con **acceso independiente**, del resto de instalaciones del inmueble. Cuenta con seis salas, siendo tres de ellas destinadas a la intervención especializada individual y grupal y otras tres como despachos y sala de reuniones. Cuenta además, con espacio interior de esparcimiento y con dos aseos para personal y/o usuarios.

Se adjunta **PLANO DE DISTRIBUCIÓN**:



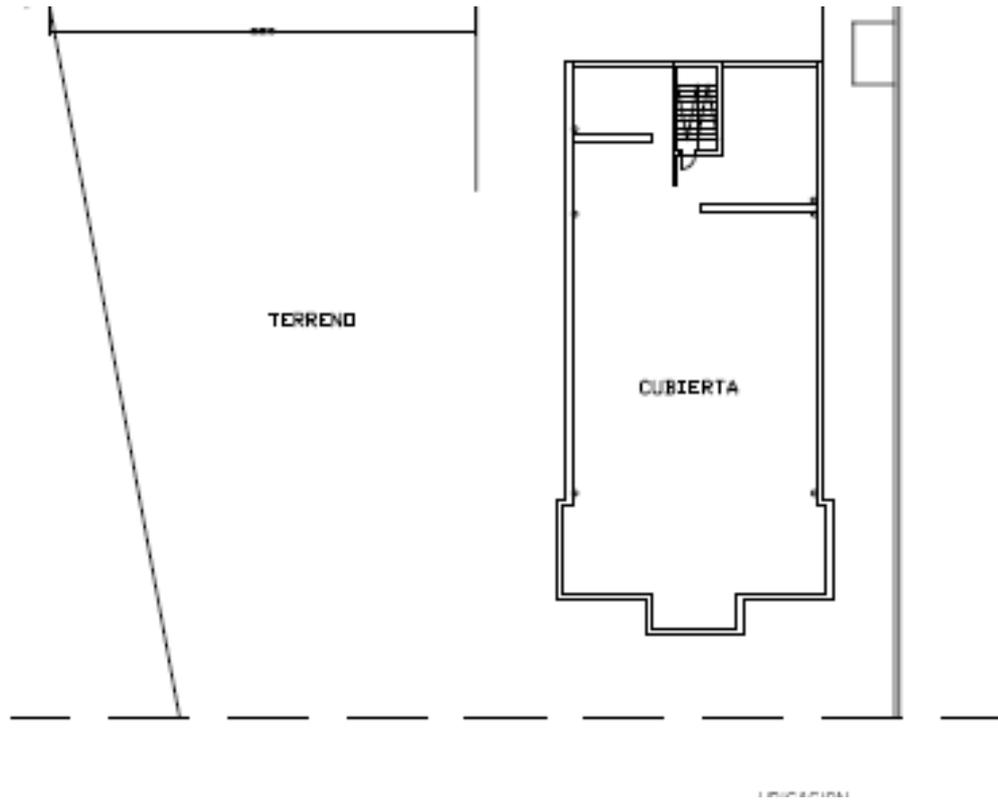
INSTITUTO ISLULAR DE ATENCION SOCIAL Y SOCIALIZACION
 Unidad de Operaciones, Estudios y Servicios de Planeación

CENTRO EL SERVIDO

PLANTA BAJA

3

| | | |
|--------|--------|--------|
| 11/100 | 11/100 | 11/100 |
| 11/100 | 11/100 | 11/100 |



ANEXO II DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO (cláusula 23.1 del pliego de cláusulas administrativas)

| NUMERO | CATEGORÍA | CTO. | ANTIGÜEDAD | TITULACIONES | OBSERVACIONES | BRUTO | S.S. EMP ANUAL 2014 | OBSERVACIONES | GASTOS LOCOMOCIÓN 2014 |
|--------|------------------------|------|------------|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | AUX. ADMTVO. (D) | 189 | 08/07/2011 | FP SUPERIOR ADMINISTRACIÓN | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 517,27 |
| 2 | COORDINADOR DE AREA | 189 | 04/06/2007 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | COMPLEMENTO DE 3642 € | 996,55 |
| 3 | DIRECTOR TÉCNICO (A) | 189 | 01/02/2007 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | COMPLEMENTO DE 12042 € | 286,56 |
| 4 | EDUCADOR/A (B) | 410 | 11/11/2014 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | CUBRE RIESGO DE EMBARAZO DE D. R. O.* | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.179,80 |
| 5 | EDUCADOR/A (B) D.R.O.* | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOPEDAGOGIA | MATERNIDAD | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.179,80 |
| 6 | EDUCADOR/A (B) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | | 3º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.313,20 |
| 7 | EDUCADOR/A (B) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.701,29 |
| 8 | EDUCADOR/A (B) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 3.232,81 |
| 9 | EDUCADOR/A (B) | 401 | 04/12/2012 | LICEN. FILOSOFIA Y CIENCIAS EDUC. | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 556,50 |
| 10 | PSICOPEDAGOGOS (A) | 189 | 23/02/2007 | PSICOPEDAGOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.139,10 |
| 11 | PEDAGOGO/A | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 890,04 |
| 12 | PEDAGOGO/A | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.313,20 |
| 13 | PSICOLOGO/AS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 826,11 |
| 14 | PSICOLOGOS (A) | 189 | 18/02/2008 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 399,74 |
| 15 | PSICOLOGOS (A) | 189 | 19/05/2008 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.744,50 |
| 16 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 377,49 |
| 17 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.004,45 |

| | | | | | | | | | |
|----|----------------------------|-----|------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------|--|----------|
| 18 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.129,03 |
| 19 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 404,89 |
| 20 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 868,11 |
| 21 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.081,56 |
| 22 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 746,90 |
| 23 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 23/01/2013 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 815,22 |
| 24 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 02/09/2013 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 455,81 |
| 25 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 23/06/2014 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.634,27 |
| 26 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 29/06/2014 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.016,16 |
| 27 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 30/06/2014 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 74,29 |
| 28 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 01/07/2014 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 45,31 |
| 29 | PSICOLOGOS (A) | 410 | 26/11/2014 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | CUBRE EXCEDENCIA E. G. P.* | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.347,00 |
| 30 | PSICOLOGOS (A) | 401 | 21/01/2015 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.756,00 |
| 31 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 823,10 |
| 32 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 766,48 |
| 33 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.861,22 |
| 34 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.711,87 |
| 35 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.633,31 |
| 36 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 42,92 |
| 37 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 2.490,33 |
| 38 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 473,87 |
| 39 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.891,95 |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------|-----|------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|--|----------|
| 40 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 16/09/2014 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 99,94 |
| 41 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 12/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 802,53 |
| 42 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 410 | 29/10/2014 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | CUBRE EXCEDENCIA V. M. M.* | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 1.660,07 |
| 43 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 03/02/2015 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | |
| 44 | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | | 2º CONVENIO DE MENORES | SEGÚN TIPO CONTRATO | | 577,83 |
| | COORDINADOR DE AREA | 401 | 21/11/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | |
| | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 13/10/2013 | LICENCIATURA PEDAGOGIA | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | |
| | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | |
| | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) V.M.M.* | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | EXCEDENCIA CON RESERVA | | | | |
| | TRABAJADOR/A SOCIAL (B) | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | |
| | PSICOLOGOS (A) | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | |
| | PSICOLOGOS (A) E.G.P.* | 401 | 04/12/2012 | LICENCIATURA PSICOLOGIA | EXCEDENCIA CON RESERVA | | | | |
| | | 401 | 04/12/2012 | DIPLOMATURA TRABAJO SOCIAL | EXCEDENCIA SIN RESERVA | | | | 2.313,20 |
| | SERVICIO DE LIMPIEZA (D) | 501 | 25/02/2014 | ESTUDIOS PRIMARIOS | | | | | 84,36 |

