

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS MENORES ACOGIDOS EN LOS CENTROS DE ACOGIDA INMEDIATA PARA MENORES “OFRA” Y “LOS BALDIOS” BAJO LA MODALIDAD DE CONCESIÓN ADMINISTRATIVA

PRIMERA.- Objeto del documento

A) Introducción

El presente Pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa, Fundación o Entidad Colaboradora adjudicataria de la concesión administrativa de la atención integral a los menores acogidos en los Centros de Acogida Inmediata de la Isla de Tenerife, siendo los mismos el Centro de Acogida Inmediata “Ofra” y el Centro de Acogida Inmediata “Los Baldíos”.

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

B) El Contrato de gestión de servicio público de los Centro de Acogida inmediata “Ofra” y Centro de Acogida Inmediata “Los Baldíos”.

Los Centros de Acogida Inmediata son centros de acogida temporal, dirigidos a la atención con carácter de urgencia y en horario ininterrumpido, de aquellos/as menores que se encuentran en grave situación de desprotección, viéndose privados de la necesaria atención material, afectiva o educativa, bien por incumplimiento, insuficiente o inadecuado ejercicio de los deberes de protección, por imposibilidad de ejercerlos o por encontrarse en la isla sin acompañamiento de un adulto. Teniendo como objetivo el estudio y diagnóstico del/la menor y su entorno sociofamiliar, a fin de elaborar una propuesta conjuntamente con el equipo técnico externo, donde se determine el plan de caso a seguir, estableciéndose la medida y recurso de protección más adecuados.

La estancia del/la menor se limitará al tiempo estrictamente necesario, tal y como establece el artículo 13 del Decreto 40/2000, de 15 de marzo, de Organización y Funcionamiento de los Centros y Hogares de Menores.

El objeto del presente contrato consiste en:

- La atención integral de los menores de entre 0 y 12 años acogidos en el Centro de Acogida Inmediata Ofra, que requieren una separación urgente de su unidad familiar o bien una acogida por estar sin acompañamiento de un adulto.
- La atención integral de los menores de entre 12 y 17 años acogidos en el Centro de Acogida Inmediata Los Baldíos, que requieren una separación urgente de su unidad familiar o bien una acogida por estar sin acompañamiento de un adulto.

El recurso reunirá las características que están establecidas normativamente, se ajustarán a los artículos del 83 al 94 de la Ley de Atención Integral al menor 1/97 y de los artículos 13 al 16 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.

El número de plazas con que contarán ambos centros serán 30, disponiendo el CAI Ofra de 15 plazas y el CAI de Los Baldíos de 15 plazas.

Sin perjuicio, de que ambos Centros tengan capacidad y dotación para acoger a 20 menores, en caso de que fuera necesario.

SEGUNDO.- Medios que aporta la Administración.

El Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria pondrá a disposición del concesionario, los siguientes inmuebles:

-El Centro de Acogida Inmediata "Ofra" estará ubicado en un edificio propio del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife, en la calle Diego de Almagro s/n de Santa Cruz de Tenerife.

-El Centro de Acogida Inmediata "Los Baldíos" estará ubicado en el inmueble sito en el camino Las Medianías, Los Baldíos.

Ambos centros disponen de todo el mobiliario y menaje necesario para la atención residencial a menores.

Se adjunta como anexo inventario de mobiliario y equipamiento de cada Centro.

TERCERA.- Objetivos del contrato.

1. Atender a aquellos/as menores que precisen de una inmediata separación de la unidad familiar.
2. Garantizar la adecuada satisfacción de sus necesidades biológicas, educativas, afectivas y sociales, en un ambiente de seguridad y protección.
3. Estudiar cada caso y establecer el pronóstico del caso, priorizando la convivencia familiar siempre que sea posible.

4. Garantizar una intervención educativa que potencie y posibilite el desarrollo de iniciativas y decisiones del/la niño, desde su competencia individual.
5. Potenciar experiencias de aprendizaje y el acceso a los recursos sociocomunitarios

CUARTO.- REGIMEN DE EXPLOTACIÓN

El régimen de explotación de los centros al que debe sujetarse el concesionario se define a continuación:

A) Cartera de Servicios a garantizar por el concesionario en los Centros de Acogida Inmediata.

1.- En cuanto a la Atención individualizada: Proporcionará al menor todas las condiciones que le permitan la 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 educativa diseñados por el equipo educativo de los centros, contando con el seguimiento y puesta en práctica de pautas dadas por el equipo técnico de valoración externo.
- 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 educativa diseñados por el equipo educativo de los centros, contando con el seguimiento y puesta en práctica de pautas dadas por el equipo técnico de valoración externo.
- 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 menor. A tal efecto, efectuará el acompañamiento de los menores a Centros sanitarios, en la primera semana de ingreso del menor y cuantas veces sea requerido por el médico de cabecera, garantizando las analíticas en los primeros 30 días de estancia y las revisiones oportunas.
- El equipo educativo y dirección del Centro supervisará las salidas, visitas y contactos familiares registrando la información en el instrumento facilitado desde la Unidad de Infancia, y garantizará la información necesaria a los padres de los menores.
- Desde el ingreso de los menores se llevará a cabo la intervención educativa individualizada, cumplimentándose desde el equipo educativo los informes de evaluación individualizada facilitados desde la Unidad de Infancia y Familia. Dichos instrumentos deben ser presentados en las sesiones de valoración a fin de aportar información de cara a la toma de decisiones.

- De cada menor 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 por los menores 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 menores. Estos serán entregados definitivamente a la Unidad donde se encuentran los archivos centrales de los menores en Centros y hogares, una vez que hayan causado baja del Centro, no quedando duplicados o copias en los centros.

En el caso de atender a menores extranjeros no acompañados en situación de desamparo, además de lo anterior, se deberá asegurar lo siguiente:

- La determinación de su minoría de edad (en el caso de que no fuera así) mediante la coordinación necesaria con la Fiscalía de Menores.
 - La elaboración de la ficha de identificación personal, que recoge datos de filiación, fotografías, datos familiares en país de origen (dirección y teléfono) y forma de llegada a la isla.
 - Una completa evaluación médico-sanitaria y tramitación de tarjeta sanitaria.
 - Iniciar el uso del castellano mediante la inserción en recursos específicos del aprendizaje de la lengua y de la cultura del país de acogida.
 - Informe educativo del menor.
 - La escolarización o alternativa formativa prelaboral.
- 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 del IASS.
 - Los menores recibirán, durante la estancia en el Centro, la educación y formación que demande su nivel escolar en los recursos formativos del entorno o formación prelaboral si las necesidades del menor lo precisan.
 - Se llevarán a cabo, cada semana, actividades de ocio y tiempo libre para los menores, con arreglo a principios de integración y normalización, buscando la participación de los mismos en estas actividades. Su programación mensual será enviada a la Unidad de Infancia y Familia.

2.- Alojamiento y convivencia:

- Ocupación por menor de una cama individual en habitación múltiple donde se dispondrá de un espacio personal, así como útiles necesarios para guardar sus enseres personales. Asimismo se aportarán aquellos elementos y útiles adaptados a los menores acogidos (sillas para vehículo, cochitos para bebé, canastilla, etc.)
- Se atenderá específicamente a las características específicas de cada caso a la hora de asignar habitación a los menores, evitando en la medida de lo posible y salvo casos excepcionales que las mimas sean mixtas. De igual modo se evitará que menores con grandes diferencias respecto a su desarrollo evolutivo compartan habitación.

- Se dotará a los menores del material escolar necesario para las actividades que se desarrollen durante el curso escolar (libros de texto, cuadernos, lápices, aportación económica para actividades escolares, etc.)
- 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.

3.- Manutención:

- A los residentes se les servirán cuatro comidas diarias (desayuno, desayuno de media mañana para llevar al centro escolar, comida, merienda y cena).
- Los menús deberán ser supervisados por un médico debiendo garantizar el adecuado aporte calórico y dietético acorde con las circunstancias de edad y personales de los menores.
- 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 usuarios, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de uso común de los Centros.
- Prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos.

4.- Vestuario:

- El vestuario de uso personal del niño se facilitará de manera inmediata al ingreso.
- Respecto a la ropa personal del menor así como pertenencias portadas en el momento del ingreso, la empresa, fundación o entidad será responsable de guardar bajo rigurosa vigilancia las pertenencias del menor, evitando hurtos y si estos se produjeran deberá sufragarlos. Para ello, el menor/educador (según la edad del menor) hará un inventario de los objetos personales de valor que entrega en custodia al centro, garantizando que el menor se lleve los mismos en el momento de su salida del centro.
- La ropa y calzado de uso personal de los menores, que vestirán habitualmente 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.
- Los menores tendrán el uniforme o el chándal exigido por los colegios de la zona, pudiendo estos quedarse en el Centro para los próximos ingresos.
- La ropa debe estar en perfecto estado y debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.
- El cambio de ropa interior de los usuarios 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 menor 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 niños/as.

5.- Cuidado personal, control y protección:

- Se prestará la ayuda necesaria a los menores 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.
- En aquellos casos que por la edad o por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los menores se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Los menores realizarán visitas y salidas con supervisión del educador o cuidador.
- Se acompañar a los menores a las 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 de los menores, prevaleciendo aquellas medidas más normalizadoras e integradoras.
- Se establecerá pagas periódicas a los menores acogidos.
- Desarrollar un adecuado seguimiento del estado de salud de los menores 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 con los menores, refuerzo de contenidos adquiridos, etc.). Apoyo escolar externo (clases particulares) para aquellos menores que lo requieran.
- Cada centro dispondrá de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté alcance de los menores.
- Se efectuará el corte y arreglo del cabello de los/las menores.

6.- Los útiles (ropa, calzado y objetos personales) y productos de aseo de uso personal y aquellos objetos que sean personales se los llevarán los menores una vez que abandonen el recurso.

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

8.- La limpieza y mantenimiento diario de las instalaciones, incluido festivos, preservando el correcto funcionamiento de las mismas.

9.- Brindar actividades de ocio alternativas para todo el grupo que favorezcan la convivencia y la cooperación, tales como campamentos, talleres, deportes,...; garantizándose el transporte y la contratación de monitores.

10.- Disponer de servicio telefónico, así como línea ADSL para garantizar las comunicaciones externas.

11.- Se harán responsables del uso y cuidados de las zonas exteriores, respetando en cada caso las zonas de juego de los menores compartidas con aparcamiento de vehículos, comunicando cualquier incidente con carácter inmediato a esta Unidad de Infancia y Familia.

12.- Realizar los traslados de menores en los casos en los que se determine desde la Unidad de Infancia y Familia.

13.- La empresa, entidad o fundación adjudicataria deberá tener informatizado un sistema de gestión, tratamiento y explotación de datos, de modo que permita hacer un seguimiento de la realidad del servicio y de la población a la que atiende. Así mismo, presentará con carácter mensual un informe con la interpretación de los datos (listados de ocupación (plaza/día), tiempos de estancia, municipio de procedencia, vías de ingreso, planes de caso propuestos, tiempo de estancia, principales problemáticas detectadas/motivos ingreso, grupos hermanos, antecedentes en el sistema de protección, y otros que pudieran requerirse de forma específica por la Unidad de Infancia y Familia) mediante gráficas y propuestas para ir mejorando el servicio atendiendo a estándares de calidad.

14.- Dotar de material lúdico y didáctico los Centros y realizar la sustitución del material cuando su deterioro lo requiera.

B) Principios de calidad del servicio.

Con carácter general:

1. La actuación protectora de los profesionales de los centros de acogida inmediata, deberá dirigirse a la satisfacción de las necesidades del niño o adolescente, 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 menores acogidos.
3. La familia es el mejor recurso para satisfacer las necesidades del niño y adolescente, debiendo priorizarse todas las intervenciones encaminadas a preservar al menor en el contexto familiar. Para ello, debe proporcionarse toda la ayuda necesaria tanto al menor como a la familia para evitar la separación coordinando las actuaciones necesarias con los servicios disponibles para tal fin.
4. Tras la valoración realizada no pudiésemos 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 deben desarrollarse planes y coordinar actuaciones 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 menor, 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 menor, debiendo proporcionar al mismo las condiciones para establecer otros vínculos de apegos estables, especialmente con menores de 12 años.
7. La intervención debe contemplar la mayor participación posible de los padres de los padres y el propio niño o adolescente, debiendo informar a la familia y al niño de forma más completa posible a lo largo del proceso de intervención.
8. La intervención deberá respetar la continuidad de la historia personal y familiar del niño, 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.

Específicamente, desde la acogida inmediata:

1. Se contemplarán diferentes programas residenciales, atendiendo específicamente a las necesidades de los menores acogidos, durante el tiempo necesario, siendo imprescindible la programación educativa individualizada adaptada a la acogida inmediata y atendiendo a las características individuales y específicas de cada menor
2. La infraestructura, relaciones entre el personal y los menores, así como cualquiera de las actividades que desarrollen se entenderán como integrantes del sistema de intervención.
3. Deben organizarse todos los recursos en orden a lograr un contexto que proporcione al niño protección, confianza, seguridad y estabilidad.
4. Se identificarán las necesidades de los menores y sus familias, señalando los cambios producidos y responder a dichas necesidades de forma global.
5. La intervención educativa asegurará que los menores tengan acceso a las experiencias normales de otros chicos.
6. El personal que desarrolle funciones en los Centros de Acogida Inmediata contarán con formación específica, experiencia y adecuadas cualidades personales para el desarrollo de sus funciones.

C) Funcionamiento de los Centros.

1. Los Centros de acogida permanecerán abiertos 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 la entidad que resulte adjudicataria y la Unidad de Infancia y Familia del IASS:

- Protocolo de acogida (atención inmediata a menores y familia)
- Protocolo actuación/valoración ingresos irregulares
- 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 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
- Protocolo de actuación ante 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 mesas de valoración
- Protocolo de traslado a centro/hogar de acogimiento residencial y/o centro especializado
- Protocolo de traslado ante reunificación o acogimiento familiar
- Protocolo de visitas y contactos familiares.
- Protocolo de integración escolar o laboral.
- Protocolo de comunicación interna y externa.
- Protocolo de coordinación con equipo técnico de valoración.
- Protocolo de coordinación con la Unidad de Infancia y Familia.
- Otros protocolos de interés.

3. Deberán cumplimentarse en los plazos previstos los instrumentos requeridos desde la Unidad de Infancia y Familia, siendo los mismos, entre otros: Registro Acumulativo, Programa Educativo Individualizado, Plan de Caso, Modelo de informe educativo, libro de incidencias, planning de ocio y tiempo libre,...Así como cualquier otro derivado de las necesidades el servicio o solicitado desde la Unidad de Infancia y Familia.

4. Deberá presentarse un documento con todas las funciones y tareas del personal que trabaja en el Centro: director, equipo educativo (educador responsable, técnicos educativos) y personal de servicio (limpieza, cocina, mantenimiento).

5. Estará obligado a **prestar auxilio inmediato**, tratando de garantizar el procedimiento de ingreso establecido legislativamente a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, y Juzgados de guardia. En caso de ingreso irregular en la primera hora de jornada laboral de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se presentará con el menor para la declaración

de desamparo por procedimiento extraordinario o para el retorno inmediato a la familia.

D) Régimen de utilización.

a) Perfil de usuario.

- CAI Ofra: Menores entre 0 y 12 años (a menos que pertenezcan a un grupo de hermanos, para lo cual se hallará la edad media) con situación de grave desamparo y que requieran auxilio inmediato y la separación urgente de la familia.
- CAI Los Baldíos: Los/as menores entre 12 y 17 años (a menos que pertenezcan a un grupo de hermanos, para lo cual se hallará la edad media) con situación de grave desamparo y que requieran auxilio inmediato y la separación urgente de la familia.
- Los/as menores con medida: guarda o tutela administrativa, guarda judicial, en situación de desamparo por vía de urgencia no suficientemente informados, pendientes de una valoración exhaustiva para derivación a otro recurso o reunificación familiar con el seguimiento por parte de los Servicios Sociales municipales.
- El número total de plazas será de 15 para el CAI Ofra, y 15 para el CAI Los Baldíos, pudiendo sobrepasar excepcionalmente el número en 5 plazas, cuando las circunstancias y la gravedad de los hechos lo requiera; liquidando la sobreocupación al final del contrato mediante la presentación de las estancias mensuales, teniendo que garantizar la adecuada atención a los menores acogidos mediante la contratación de educadores, dotación de material, enseres personales, escolarización, etc.

b) Vías de ingreso

Los ingresos en el Centro se producen a través de: la Unidad Insular de Infancia, y Familia con resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y Juzgados de Guardia las veinticuatro horas de todos los días del año, marcando para ello los siguientes criterios:

- En horario de mañana (de 8 a 3) de lunes a viernes, todos los ingresos deben estar resueltos administrativamente, por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.
- Durante el horario de tarde, noches, fines de semana y días festivos, los ingresos se producen directamente por el Juzgado; deberán acompañar un oficio solicitando el ingreso del Adolescente/joven o una comunicación verbal de auxilio inmediato.
- En caso de ingreso irregular en la primera hora de jornada laboral de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se presentará un técnico o la Dirección con el menor para la declaración de desamparo por procedimiento extraordinario o para el retorno inmediato a la familia.
- El Centro no recibirá a un menor cuando sea la propia familia, un amigo, vecino u otro quien se persone en el Centro para solicitar su ingreso y no venga acompañado de la policía con orden de ingreso.

- Todos los ingresos deberán ser informados a la Unidad de Infancia y Familia de manera inmediata por fax o e-mail (antes de las 24 horas).
- Todos los lunes se enviará una lista con ingresos y estancias a la Unidad de Infancia y Familia.

c) Incidencias:

- El Centro 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 menores, altas o bajas que se produzcan, atenciones básicas, medicación, fugas, agresiones, comportamiento inadecuado y sanciones aplicadas a los menores 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 adolescente/joven estará protegido legalmente por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia o por la autoridad judicial que ordenara su ingreso.
- El Centro debe acoger a los niños y adolescentes desde su llegada, ofreciendo la seguridad y protección que precisan, y atendiéndoles para intentar satisfacer sus necesidades.
- Desde el ingreso se realizará un estudio educativo completo de cada caso y la programación educativa individualizada adaptada a la previsión de permanencia en el CAI.
- Una vez realizado dicho estudio en el tiempo establecido se realiza la Propuesta a la Unidad de Infancia y Familia, quien a su vez celebrará la Mesa de Valoración para elevar a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la propuesta oportuna, y si procede, la modificación de la Resolución decidiendo ésta en última instancia. En la Propuesta se intentará primar la reintegración del niño/joven en su propia familia.

CUARTO.- RECURSOS HUMANOS.

El concesionario estará obligado a poner a disposición del servicio por Centro el siguiente personal para cada uno de los centros:

- 1 Director (Titulado universitario superior o medio en el campo social, con experiencia mínima de dos años en la atención a la infancia).
- 3 Educadores responsables (Titulación universitaria de grado superior o medio, grupo o categoría 2, con experiencia mínima de un año en la atención a la infancia). De Lunes a Domingos
- 15 Técnicos Educativos a tiempo completo de mañana, tarde y fines de semana. De Lunes a Domingos. (Ciclo Formativo o equivalente, en el campo social y/o educativo, grupo o categoría 3). Es imprescindible contar con figuras masculinas y femeninas como referencias claves en el proceso educativo.

- Se reforzará el personal en 1 Técnico Educativo de más por cada 5 menores, en los casos en los que se produzca sobre ocupación o en los casos en los que coincidan un número de bebés superior a 4 (entre 0 y dos años).

Además del personal educativo específico para cada uno de los recursos, se contará con personal que pueda ejercer funciones en ambos, siendo el mismo:

- Un Auxiliar administrativo, ejerciendo funciones en ambos centros.
- 4 Auxiliares de Servicios Varios (cocina, limpieza, lavandería,...), garantizando la prestación de servicios de lunes a domingos, de igual modo el personal relacionado con el servicio de comidas debe poseer en vigor el carné de manipulador de alimentos.
- Un Ayudante de mantenimiento, ejerciendo funciones en ambos centros.

De acuerdo con el principio de profesionalización, todo el personal de los Centros deberá tener la debida titulación académica oficial, o en su defecto, y en aquellos casos en que ésta no sea obligatoria, deberá acreditar suficientemente su cualificación profesional, debiéndose dar la idoneidad y adecuación de la plantilla de personal para cumplir las ratios de educador/menor, según turnos y dar una adecuada educación integral en el Centro, mientras permanezca el menor bajo la guarda de quien ejerce la dirección. Asimismo el centro garantizará la formación continuada del Personal.

El concesionario deberá de suplir de modo inmediato las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc., de manera que permanentemente estén prestando sus servicios el número de personas comprometidas en la oferta licitada. Disponiendo de una lista de reserva de personal por categorías profesionales, que garantice la sustitución inmediata del personal.

La empresa, entidad o fundación adjudicataria estará obligada a comunicar 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 Protección del Menor y la Familia.

La empresa, entidad o fundación colaboradora adjudicataria conformará el equipo educativo del CAI, en número, profesión y funciones conforme a lo exigido en este servicio, para dar una adecuada respuesta organizativa a la finalidad del Centro.

La empresa o entidad colaboradora adjudicataria conformará el personal de servicios varios y mantenimiento en número y profesión y funciones conforme a lo exigido en este servicio, para dar una adecuada respuesta a las necesidades del servicio

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

QUINTO.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS

5.1.- Reglamento de Régimen Interior

Los licitadores deberán proponer un proyecto de reglamento de régimen interior. El que resulte adjudicatario presentará al órgano de contratación el texto de reglamento definitivo, 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 concesionario 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 exhibirá en el tablón de anuncios del centro y un ejemplar del mismo se entregará al usuario, familia o a su representante legal en el momento de su ingreso en el establecimiento. Además deberá ser dado a conocer de forma clara e inteligible tanto a los usuarios 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 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.

5.2.- 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 y Equipo Técnico de Valoración Externo y la Unidad de Infancia y Familia, coordinando actuaciones de cada a la valoración y propuestas, seguimiento de casos, y puesta en práctica de pautas de intervención con el menor y las familias, así como las bajas y traslados del recurso.
- Coordinar actuaciones con el Equipo de Valoración Externo 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.

5.3.- Información a la administración

El concesionario 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 de estos y comunicar cualquier variación de la información facilitada sobre la entidad, centros y servicios.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a:

- Presentar mensual y anualmente memorias según modelos entregados desde la Unidad de Infancia y Familia.
- Remitir la programación mensual de ocio y tiempo libre así como los menús que se servirán a los menores con, al menos, 15 días de antelación al mes de ejecución.
- Cumplimentar cualquier información que le sea solicitada por la Unidad de Infancia Familia del IASS, Cabildo Insular de Tenerife 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 Familia del Cabildo Insular de Tenerife.
- Formalizar liquidación mensual de las estancias de menores, según las plantillas establecidas desde la Unidad de Infancia y Familia al efecto.
- Facilitar una lista de altas con las observaciones necesarias para su remisión a la Dirección General de Protección de Menor y la Familia de manera semanal.
- Facilitar a la Unidad de Infancia y Familia datos estadísticos, tal y como anteriormente se ha expuesto, de manera mensual y en formato memoria.
- La empresa, entidad o fundación adjudicataria presentará memoria mensual de gestión educativa y económica acorde con el modelo a facilitar por la Unidad de Infancia y Familia del IASS, imprescindible para la conformidad del servicio.

5.4.- Seguros

Será obligación del contratista concesionario 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.
- Responsabilidad civil locativa: Por los daños derivados de incendio o explosión en el inmueble arrendado del CAI Los Baldíos.

El máximo de indemnización por siniestro será de 300.000 €.

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.

5.5.- 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 el Proyecto de Explotación que haya ofertado el concesionario en fase de licitación de conformidad a las prescripciones de este pliego y a las mejoras ofertadas y cursará al concesionario 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 cláusulas y de prescripciones técnicas así como de la oferta del concesionario.
- Solicitar los informes necesarios al concesionario 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 inspección 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 concesionario 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 sometida el adjudicatario, de conformidad con lo estipulado en los pliegos, el contrato y normas de aplicación.

5.6.- Protección de datos

A fin de garantizar la debida confidencialidad, el concesionario 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 concesionario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 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 dimanen.

Asimismo, 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.

SEXTO.- PLAN DE CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO y EQUIPAMIENTO DE LOS INMUEBLES.

La entidad concesionaria deberá asumir los gastos de mantenimiento de los inmuebles, suministros corrientes (agua, luz y teléfono) y las tasas de recogida de basuras.

El concesionario asumirá las reparaciones y conservación de ambos edificios (en 48 horas tras producirse el desperfecto), mantener la fontanería y pintura en perfectas condiciones debiendo suscribir los contratos de mantenimiento preceptivos.

La entidad adjudicataria deberá mantener en buenas condiciones los equipos informáticos, material lúdico, didáctico y menaje existentes en ambos Centros, procediendo a la reposición en un plazo de 72 horas del material deteriorado por el transcurso del tiempo u objeto de algún desperfecto.

Al inicio de la prestación del servicio se deberá firmar un inventario de material, instrumentos, menaje y equipos informáticos que se entreguen, garantizando la reposición de los mismos.