

**Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo
de las Personas**
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako
Nafarroako Agentzia
Abejeras, 5-bis, 7-9
31007 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 12 10
info.derechossociales@navarra.es

 **Nafarroako Gobernua**
Gobierno de Navarra
Eskubide Sozialetako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONCIERTO
PARA LA GESTIÓN DE 5 PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR UBICADOS
EN LAS ÁREAS DE PAMPLONA, TAFALLA Y TUDELA.**

INDICE

<u>1.INTRODUCCIÓN</u>	4
<u>2. MARCO LEGAL</u>	7
<u>3.- OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO</u>	9
<u>4.- ÁMBITO GEOGRÁFICO.</u>	9
<u>5.- PERSONAS DESTINARIAS DEL SERVICIO</u>	9
<u>5.1.- Familias derivadas por los Juzgados de Familia que presenten las siguientes características:</u>	9
<u>5.2.- Familias derivadas por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales o unidad orgánica que la sustituya.</u>	10
<u>5.3.- Familias o personas derivadas por los juzgados de violencia sobre la mujer:</u>	10
<u>6.- LOTES.</u>	11
<u>7.- OBJETIVOS</u>	11
<u>8.- TIPOS DE PRESTACIÓN.</u>	12
<u>8.1.- Prestación asociada a la entrega y recogida de los y las menores.</u>	12
<u>8.2.- Prestación asociada a las visitas acompañadas/supervisadas</u>	13
<u>8.3.- Prestación asociada a visitas semi-acompañadas.</u>	13
<u>8.4.-Prestación asociada a las visitas fuera del Punto de Encuentro Familiar, con el acompañamiento de personal técnico.</u>	13
<u>8.5.- Prestación asociada a facilitar los procesos de acoplamiento en casos de retorno de menores con su familia de origen.</u>	14
<u>9. PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CARÁCTER GENERAL.</u>	14
<u>10. PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR PARA FAMILIAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS POR LA ENTIDAD PUBLICA COMPETENTE EN PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.</u>	15
<u>11.- NÚMERO DE CASOS A ATENDER</u>	18
<u>12.- METODOLOGÍA</u>	18
<u>13.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO</u>	19
<u>13.1.- Forma de accesos/ Apertura de expedientes</u>	19
<u>13.2.- Entrevista de acogida y encuadre de la intervención.</u>	21

<u>13.3.- Plan de intervención individual</u>	22
<u>13.4.- Desarrollo de las visitas</u>	23
<u>13.5.- Seguimiento de la intervención</u>	24
<u>13.6.- Finalización de la intervención</u>	26
<u>13.7.- Horario de atención</u>	27
14.- Recursos humanos	28
<u>14.1.- Relación de personal y horarios de presencia.</u>	29
<u>14.2.- Funciones del personal</u>	32
<u>14.2.1.-Funciones de las personas Coordinadoras</u>	32
<u>14.2.3.- Funciones del Psicólogo/a-Pedagogo/a.</u>	33
<u>14.2.4.- Funciones del personal técnico en intervención familiar</u>	34
<u>14.2.5.- Funciones del personal administrativo</u>	34
15.- Recursos materiales	35
16.- Temporalización	36
17.- Coordinación	36
<u>17.1 Coordinación interna entre los/las profesionales del programa</u>	36
<u>17.2 Coordinación entre la entidad adjudicataria y la entidad Pública</u>	36
<u>17.3 Coordinación entre la entidad adjudicataria y otros recursos intervinientes</u>	39
18.- Evaluación del servicio	39
19.- Sistema de registro, protección de datos, perspectiva de género y política lingüística	40
20.- Obligaciones de la entidad adjudicataria	42

1.INTRODUCCIÓN

El marco legal que rige este Concierto tiene sus orígenes en la Constitución Española, que en su artículo 39 establece la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social de la familia, en especial de los y las menores.

La Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece las competencias de las Administraciones Públicas de Navarra.

En su art. 7 determina que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es la Entidad Pública competente, en su ámbito territorial, en materia de prevención y protección de los/las menores y ejecución de las medidas adoptadas por los órganos jurisdiccionales, en los términos establecidos en esta Ley Foral y de acuerdo con lo dispuesto en la legislación civil y en el resto de la legislación estatal aplicable en la materia.

El Sistema de Protección a la Infancia en Navarra hace referencia al conjunto de servicios, programas, recursos y prestaciones dirigidas a prevenir, detectar, notificar, investigar, valorar y, en su caso, intervenir en todas aquellas situaciones en las que se estén dando situaciones de desprotección en los niveles de riesgo o desamparo.

En los últimos años se han producido importantes cambios sociales, económicos y legislativos que han repercutido de manera muy especial en las familias. Sin entrar en un análisis sobre los hechos que han influido en estos cambios, sí que podemos constatar que las familias en la actualidad necesitan de prestaciones y servicios que les ayuden a superar los conflictos a los que se enfrentan derivados de la convivencia.

La Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas tiene, entre otras funciones y objetivos, la de coordinación, impulso y evaluación de las actuaciones reflejadas en el II Plan de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia

2017-2023, así como el fomento, coordinación, gestión y seguimiento de los programas destinados a la Familia.

El Servicio de Puntos de Encuentro Familiar responde en su conjunto al marco legal general de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, que tiene por objeto fundamental conseguir el bienestar social de la población, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Los Puntos de Encuentro Familiar constituyen recursos sociales especializados para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los y las menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo.

Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal garantizar y preservar la relación entre padres/madre e hijos/as en situaciones conflictivas, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad (física, psíquica y moral) de los y las menores y de los miembros de la familia en conflicto.

Por medio de la Resolución 1217/2015, de 23 de junio, de la Directora Gerente del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, se adjudicó el contrato de asistencia para la gestión de los Puntos de Encuentro Familiar de Pamplona y Tudela, y se dispuso el correspondiente gasto, contrato que permite la prórroga del mismo hasta un máximo de 4 años.

A día de hoy y tras 5 años, la realidad social obliga a mantener y prestar este servicio de atención familiar básicamente por varios motivos. En primer lugar, porque la existencia de los Puntos de Encuentro Familiar constituye una obligación legal que es preciso atender.

En segundo lugar, porque es un recurso esencial para garantizar y preservar la relación entre padres y madres e hijos/as, en aquellos supuestos en que las circunstancias aconsejen la supervisión de la visita o en los que se estime que la neutralidad del punto de encuentro pueda facilitar la relación.

Se trata, por otra parte, de un servicio público recogido en la cartera de Servicios Sociales como prestación garantizada, muy necesario como medida preventiva de otras situaciones de conflicto que pueden derivar a la larga en un mayor coste social.

A lo largo la vigencia del anterior contrato, se han venido beneficiando en torno a 300 familias, haciendo de la prestación una necesidad ineludible por todos los efectos que produce en el bienestar de las familias, evitando conflictos que pueden derivar en la utilización de recursos públicos más especializados y costosos.

En este sentido, la realidad nos obliga no solo a mantener sino a incrementar la capacidad de atención del servicio de Puntos de Encuentro Familiar, toda vez que el número de familias derivadas desde los juzgados de familia, los de violencia de género, así como desde la propia Subdirección de Familia y Menores, han aumentado de manera altamente significativa a lo largo de estos 5 años de vigencia del contrato. Retrasar por falta de plazas la atención a las familias usuarias de este servicio, supone casi con seguridad aumentar el gradiente de desprotección de los/as menores atendidos, las dificultades para la recuperabilidad parental de los progenitores, así como el riesgo de tener que articular nuevas medidas de protección respecto de los/as menores atendidos/as.

Así mismo, se ha ido poniendo de manifiesto tras la puesta en marcha de los Puntos de Encuentro Familiar a día de hoy vigentes, la necesidad de contextualizar el servicio a la realidad personal, social y familiar de las familias usuarias. En este sentido, se manifiesta la necesidad de establecer un nuevo Punto de Encuentro Familiar en Pamplona, desde donde se atiendan a las familias con características específicas para el mantenimiento del vínculo familiar de los niños, niñas y adolescentes que se benefician de una medida del sistema de protección.

2. MARCO LEGAL

La Recomendación del Consejo de Europa nº R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos que señala que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño/a y de su bienestar especialmente en los problemas de custodia y derecho de visitas.

El artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, 20 de noviembre de 1989, que dice “Los Estados Partes respetarán el derecho del niño y de la niña, que esté separado de uno o de ambos progenitores a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño/a”.

De obligada referencia es el Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo, por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, en cuyo Anexo se contempla expresamente dicho servicio como prestación garantizada. En el mismo, se define el objeto de los puntos de encuentro familiar del siguiente modo: *“ofrecer un lugar o espacio idóneo y neutral donde poder realizar visitas o encuentros de el/la menor con su familia, garantizando el derecho de los hijos e hijas a mantener contacto con sus padres y madres y sus respectivas familias, así como la seguridad y bienestar del menor y del progenitor más vulnerable”*.

Por su parte, el Decreto Foral 301/2019, de 6 de noviembre, por el que se aprueban los estatutos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas establece que la Subdirección de familia y menores, ejercerá la función de *coordinación y gestión de los puntos de encuentro familiar*.

Finalmente, la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia, establece en su articulado la obligación que compete a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de impulsar la creación de puntos de encuentro que permitan preservar la relación entre padres y madres e hijos/as, en aquellos supuestos en que las

circunstancias aconsejen la supervisión de la visita o en los que se estime que la neutralidad del punto de encuentro pueda facilitar la relación. En este sentido, establece en el artículo 44:

1. Los y las menores tienen derecho a vivir con sus padres y madres, salvo en aquellos casos en los que la separación resulte necesaria, en conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente. Así mismo, tienen derecho a convivir y relacionarse con otros parientes y allegados, en la forma establecida en el artículo 160 del Código Civil, y, en particular, con los abuelos.

2. En caso de no convivir con su padre, con su madre o con ninguno de ellos, los y las menores tienen derecho a mantenerse en contacto con los mismos, en los términos y con los límites previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

3. En relación con lo anterior, y con el fin de favorecer el recurso a una vía alternativa de resolución de conflictos familiares, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra regulará y promoverá la mediación familiar. Asimismo, impulsará la creación de puntos de encuentro que permitan preservar la relación entre padres y madres e hijos/as en aquellos supuestos en los que las circunstancias aconsejen la supervisión de la visita, o en los que se estime que la neutralidad del punto de encuentro pueda facilitar la relación.”

Así mismo, la ley foral 14/2015 de 10 de abril para actuar contra la violencia hacia las mujeres contempla, en su artículo 41 sobre los Puntos de encuentro familiar que

1. El servicio de punto de encuentro familiar atenderá los casos de violencia contra las mujeres en los que se haya dictado una medida de protección policial o judicial y así se determine desde el ámbito judicial.

2. El equipo profesional de los puntos de encuentro deberá acreditar formación en género para poder intervenir en los casos por violencia contra las mujeres. Así mismo, en su ejercicio profesional no deben desarrollar procesos de mediación en los supuestos en que quede acreditada cualquier forma de violencia contra las mujeres en el ámbito de la pareja o familiar, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal de aplicación.

3.- OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El objeto del presente pliego es el de fijar las condiciones técnicas particulares que han de regir en la adjudicación del concierto y en la posterior gestión de los servicios de los Puntos de Encuentro Familiar de Pamplona, Tafalla y Tudela.

4.- ÁMBITO GEOGRÁFICO.

Las actuaciones previstas en los puntos de encuentro objeto del presente concierto, se circunscriben a la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo a la siguiente distribución: 3 recursos en el área de Pamplona, 1 en Tafalla y 1 en Tudela.

Las familias destinatarias del Servicio son aquellas en las que al menos uno de sus miembros tenga su residencia de manera permanente en esta Comunidad Foral de Navarra.

No obstante, lo anterior, también se atenderán casos de otras comunidades autónomas, siempre que sean derivados por los juzgados correspondientes y no se puedan facilitar las visitas y/o intercambios de ninguna otra forma y en ningún otro lugar.

5.- PERSONAS DESTINARIAS DEL SERVICIO

5.1.- Familias derivadas por los Juzgados de Familia que presenten las siguientes características:

- Familias que durante y después del proceso de separación y/o divorcio tengan conflicto o dificultad para mantener la relación entre los hijos y las hijas menores y sus progenitores.

- Padre/madre que no ostenta la guarda y custodia , sin vivienda en la ciudad o que ésta no reúna las debidas condiciones, y tiene que ejercer su derecho a visita.
- Padre/madre que no ostenta la guarda y custodia, con algún tipo de enfermedad, sin habilidades en la crianza que aconsejen la supervisión de esos encuentros.
- Familias en las que existe oposición o bloqueo por parte de el/la progenitor/a o por la familia extensa que tiene la guarda y custodia al régimen de visitas.
- Supuestos en los que los/las menores se niegan a relacionarse con el/la progenitor/a con su familia extensa que no ejerce la guarda y custodia.

5.2.- Familias derivadas por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales o unidad orgánica que la sustituya.

- Menores que se encuentran separados de sus progenitores con medida de protección de Acogimiento Familiar y/o Residencial cuyas visitas sean establecidas en procedimientos judiciales como administrativos.
- Menores que se benefician de otra medida de protección de la Entidad Pública y sus familias que, por circunstancias especiales, con la valoración técnica de dicha entidad aconseje la utilización de este recurso objeto de licitación.

5.3.- Familias o personas derivadas por los juzgados de violencia sobre la mujer:

- Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta de género hacia las mujeres y sus hijos e hijas, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los y las menores,

durante el cumplimiento del régimen de visitas o de entrega y recogida de los menores.

No cabrá en ningún caso la intervención del Punto de Encuentro Familiar cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido en relación con el progenitor o familiar que acude a dicho servicio.

6.- LOTES.

En razón del objeto del concierto no procede la subdivisión en lotes del mismo, ya que lo contrario conllevaría una ejecución excesivamente compleja y onerosa desde el punto de vista técnico. En este sentido, la estructura del servicio se ha organizado en torno a un único lote, esto es de acuerdo a la siguiente distribución:

- Pamplona: 2 puntos de encuentro familiar de carácter general y 1 punto de encuentro familiar específico para la atención a familias y menores en situación de acogimiento familiar (extensa o ajena) y aquellas situaciones especiales que considere la Subdirección de Familia y Menores.
- Tudela: 1 Punto de encuentro familiar de carácter general.
- Tafalla: 1 Punto de encuentro familiar de carácter general.

7.- OBJETIVOS

- Facilitar la relación paterno—materno-filial garantizando la seguridad y el bienestar físico y psíquico de el/la menor y del progenitor más vulnerable.
- Mantener los lazos familiares y así permitir al niño/a conocer sus orígenes y su propia historia personal.
- Favorecer y hacer posible el mantenimiento de las relaciones entre el niño/a y sus familias cuando, en una situación de separación y/o divorcio, o acogimiento familiar, el ejercicio del derecho de visita se ve interrumpido o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo.
- Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental de el/la menor a relacionarse con ambos progenitores después de la separación,

manteniendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.

- ❑ Facilitar el encuentro del hijo/a con el/la progenitor/a que no tiene la custodia y con la familia extensa de éste/esta.
- ❑ Permitir a los/as menores expresar sus sentimientos y necesidades, en un espacio neutral frente a las indicaciones paternas, maternas o de familiares.
- ❑ Orientar y apoyar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio
- ❑ Fomentar y mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los/as menores, tanto presentes como futuros.
- ❑ Realizar las actuaciones necesarias para que la normalización de las situaciones familiares se produzca en el menor tiempo posible.
- ❑ Ejecutar el plan de visitas establecido por la Entidad Pública en el Plan de intervención individual o en su caso en el Plan Individualizado de Protección.
- ❑ Desarrollar y evaluar los objetivos propuestos por la Entidad Pública en el en el Plan de intervención individual o en Plan Individualizado de Protección, o en su caso, Programa de Reintegración Familiar.

8.- TIPOS DE PRESTACIÓN.

8.1.- Prestación asociada a la entrega y recogida de los y las menores.

Estas visitas tienen como finalidad el facilitar los encuentros e intercambios del/la menor con sus familiares que generalmente se producen en el día, en fines de semana o en periodos vacacionales.

Los progenitores o familiares serán citados por separado, con el tiempo suficiente para que no coincidan. En cada caso, y según las circunstancias, el

personal técnico del Punto de Encuentro Familiar fijarán el orden de llegada y salida del Punto de Encuentro de cada una de las partes con derecho a visita, así como del tiempo que debe transcurrir entre la llegada y la salida de dichos familiares.

8.2.- Prestación asociada a las visitas acompañadas/supervisadas

Estas visitas, cuya duración máxima podrá ser de hasta una hora semanal, deberán ser acompañadas con supervisión técnica.

En estos casos, la visita se desarrollará de forma controlada dentro del Servicio. Las personas con derecho a visita estarán asistidas por un/una profesional que observará y en caso necesario, supervisará, orientará y controlará la situación.

8.3.- Prestación asociada a visitas semi-acompañadas.

Se trata de casos en los que el/la progenitor/a que tiene el derecho de visitas no tiene domicilio en la ciudad o no tiene condiciones adecuadas para la estancia del menor.

También se contemplan casos de menores atendidos/as por la Entidad Pública como paso intermedio, previo al cambio de modalidad de visitas supervisadas a visitas de recogida y entrega.

Pueden ser contactos de normal o escasa periodicidad, según los casos, resultando útil la ayuda profesional para facilitar la relación, orientar en actitudes educativas y de seguridad en los menores, aunque no requieren la presencia continuada del personal durante el transcurso de la visita.

8.4.-Prestación asociada a las visitas fuera del Punto de Encuentro Familiar, con el acompañamiento de personal técnico.

Se trata de casos de menores atendidos/as por la Entidad Pública, principalmente en Acogimiento Familiar o delegación provisional de guarda, en los que la Entidad Pública valore, por interés de el/la menor,

que las visitas supervisadas se realicen fuera del Punto de encuentro Familiar, siempre atendiendo a las necesidades del/la menor.

También pueden ser susceptibles de esta modalidad aquellas situaciones especiales derivadas de los juzgados que desde la Subdirección de Familia y Menores se considere.

Estas visitas podrán ser de periodicidad semanal con una duración mínima de una hora y máxima de 3 horas.

8.5.- Prestación asociada a facilitar los procesos de acoplamiento en casos de retorno de menores con su familia de origen.

Se trata de casos atendidos por la Entidad Pública, en los cuales se contempla el posible retorno con la familia de origen como finalidad en el Plan Individualizado de Protección. En estos casos el sistema de visitas se desarrollará según lo recogido en el Plan Individualizado de Protección y Programa de Reintegración Familiar, pudiendo incrementarse la frecuencia de visitas según las necesidades y momento de la intervención.

Estas visitas podrán ser de periodicidad semanal con una duración mínima de una hora y máxima de 3 horas.

Las visitas en estos casos podrán realizarse en cualquiera de las modalidades, entrega/recogida, supervisadas, semi-acompañadas o acompañadas en medio abierto. En este último caso, cuando así sea indicado, podrán desarrollarse en el domicilio familiar o en el contexto próximo al mismo, con el objetivo de facilitar los procesos de reintegración.

9. PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CARÁCTER GENERAL.

Constituyen recursos dirigidos con un carácter general a la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de

los/las menores con algún progenitor/a o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo.

Entre las situaciones familiares que acuden a los puntos de encuentro se sitúan aquellas que derivan de una situación de violencia de género. Estos servicios contribuyen a proteger a las víctimas de la violencia y ayudan a compatibilizar la medida cautelar de prohibición de aproximación con el derecho de visitas y comunicaciones.

En los casos derivados por violencia de género o cuando se presume o existan sospechas de algún otro tipo de maltrato o abusos sexuales primará el principio del interés superior de las víctimas adultas y menores.

No serán objeto de atención del recurso, aquellas familias en las que alguno de los hijos o hijas se encuentre en una situación de desamparo, y derivado de ella, se haya establecido una medida de protección de Acogimiento Familiar o Residencial.

La intervención llevada a cabo en esta modalidad de Punto de Encuentro Familiar, será de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tendrá como objetivo principal garantizar y preservar la relación entre padres/madre e hijos/as en situaciones conflictivas, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad (física, psíquica y moral) de los y las menores y de los miembros de la familia en conflicto.

10. PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR PARA FAMILIAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS POR LA ENTIDAD PUBLICA COMPETENTE EN PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

Constituye un recurso de carácter especializado que posibilite la relación entre los/las menores y sus familias de origen, garantizando siempre el interés de el y la menor. El sistema de visitas con la familia de

origen vendrá recogido en el Plan Individualizado de Protección, el cual podrá ser modificado por la Entidad Pública en función de la evolución del caso o por sentencia judicial.

Principalmente se dirige a los casos de menores que se encuentren en Acogimiento Familiar, o delegación provisional de guarda, por lo que el recurso tendrá un carácter especializado para la atención a los menores, familias de origen y familias acogedoras que se encuentren en estas circunstancias.

También podrá atender casos de menores con otra medida de protección, cuando la Entidad Pública valore la necesidad de articular este servicio en beneficio del/la menor.

Para asegurar el desarrollo adecuado y evaluación de las visitas se asegurará una persona, referente de caso, figura que estará presente en aquellas visitas que requieran acompañamiento. En casos que así lo requieran por su especial complejidad podrán estar presentes dos profesionales.

El carácter especializado de este Punto de Encuentro se justifica en las circunstancias de la desprotección y las consecuencias y necesidades que esta genera, tanto en los y las menores como en las familias.

Las visitas en el marco de la desprotección tienen como finalidad:

- Mantener las relaciones familiares y el sentido de pertenencia.
- Generar espacios de diálogo y encuentro donde los progenitores puedan dar explicaciones a los y las menores sobre los motivos de la separación, que les ayude a comprender su situación,
- Generar espacios de diálogo con progenitores u otros familiares que les permita ayudarles a construir su historia de vida.
- Generar espacios donde la familia de origen traslade a los/las menores su permiso para ser cuidados por otras personas y fomentar su integración y estabilidad en la medida de protección

- Posibilitar espacios de encuentro donde la familia de origen realice procesos de reparación del daño causado a los y las menores
- Posibilitar espacios de encuentro en los que participen simultáneamente los/las menores, la familia de origen y la familia de acogida.

Especial atención requieren los casos de menores que contemplen en su Plan Individualizado de Protección la finalidad de separación temporal con previsión de reintegración familiar. En estos casos, el Punto de Encuentro Familiar dará cobertura al sistema de visitas establecido en el Programa de Reintegración Familiar. En estos casos, la actuación del Punto de Encuentro Familiar vendrá recogida en estos planes y se centrará principalmente en la ejecución y evaluación del sistema de visitas.

En relación al régimen de visitas entre el/la menor y su familia, cualquier modificación sustancial deberá estar justificada y motivada, contando con comunicación y autorización previa de la Entidad Pública. Se consideran modificaciones sustanciales del plan de visitas:

- Cambios que impliquen modificaciones sustanciales en la duración de las visitas (ej. Paso de visitas por la tarde a visitas de día completo).
- Cambios que impliquen modificaciones en la frecuencia de visitas (ej. Pasar de una visita semanal a dos, autorizaciones para estancias en domicilio).
- Cambios que impliquen modificaciones en el formato de las visitas (ej. Pasos de visitas supervisadas a abiertas, paso de visitas en medio abierto al domicilio familiar, autorización de visitas con pernocta).

En el Plan de Intervención Individual, en aquellos casos donde la finalidad del programa sea la reintegración de los niños, las niñas y adolescentes al domicilio familiar o la separación definitiva con mantenimiento de las relaciones

familiares, se especificarán las condiciones y objetivos mínimos a alcanzar para la evolución del plan de visitas.

Es necesario que este recurso se implique en estos planes, participe en los encuentros de red que se establezcan, y lleve a cabo actuaciones (tanto con el/la menor como con las familias), durante los espacios de visitas establecidos, acordes a los objetivos planteados en el Programa de Reintegración Familiar.

Este recurso especializado desarrollará funciones de preparación con la familia de origen, intervención, acompañamiento, valoración de las visitas y coordinación con otros recursos intervinientes. Respecto a la valoración de las visitas, serán elementos fundamentales a evaluar la capacidad autónoma de la familia para responder a las necesidades del niño/a, así como el estado e impacto de las visitas sobre el/la menor.

- El servicio colaborará en la evaluación de aquellos indicadores que le sean encomendados.

11.- NÚMERO DE CASOS A ATENDER

La ratio profesional/caso será de hasta un máximo de 20 expedientes de atención simultánea por profesional.

12.- METODOLOGÍA

En el Servicio de Punto de Encuentro Familiar la metodología de trabajo está condicionada por el tipo de entidad derivante y de problemática familiar. La propuesta metodológica deberá reflejar al menos, el modelo, las fases y el tipo de intervención, así como las estrategias y técnicas de intervención con las familias. En cualquier caso y con carácter general, será una metodología activa-participativa, en el que las partes sean en todo momento consideradas como sujetos activos/as y participativos/as de su propio proceso de cambio.

De manera diferenciada, se hará una propuesta metodológica adaptada al servicio descrito en el punto diez, que desarrolle el contenido del mismo. En este caso serán contenidos clave a incluir y desarrollar en la metodología:

- preparación previa de las visitas con la familia de origen,
- el modelo de intervención en visitas supervisadas; se desarrollará mediante la observación participante del profesional, dinamizando para ayudar a que la familia de origen aporte mensajes adecuados, sin esperar a que estos surjan espontáneamente y ayudando en el entrenamiento de habilidades parentales
- la gestión de incidencias con menor, familia biológica y familia acogedora
- el fomento de la participación del/de la menor, familia biológica y familia acogedora en la planificación y desarrollo de la intervención.
- la reducción del conflicto de lealtades mediante el acercamiento entre familia biológica y acogedora

13.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

13.1.- Forma de accesos/ Apertura de expedientes

- Los casos para el cumplimiento del régimen de visitas a través del Punto de Encuentro Familiar serán derivados por la Sección de Familia de Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, a instancia de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales, de los Juzgados de Familia y de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y otros Juzgados derivantes.
- En el informe y en la ficha de derivación del caso se aportarán los siguientes datos:
 - Datos de identificación de las personas usuarias del Servicio (apellidos y nombre, NIF, estado civil, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad,

teléfono, domicilio, localidad, código postal, profesión, nivel de estudios, relación con otros demandantes del servicio, abogado/a, si ostenta la custodia y tipo de custodia).

- ❑ Todos estos datos se recogerán también de otros familiares con derecho a visitas, especificando horarios, periodicidad y familiares prohibidos si los hubiera.
- ❑ Motivos de la derivación
- ❑ Tipo de intervención: entrega y recogida con pernocta o sin pernocta, visitas tuteladas o acompañadas con o sin supervisión, visitas en medio abierto, acoplamientos, y visitas presenciales en el Punto de Encuentro.
- ❑ Situación judicial y/o administrativa.
- ❑ Objetivos de intervención.
- ❑ Tiempo previsible de utilización del Servicio.
- ❑ Fechas de inicio de los procedimientos contenciosos y situación actual.
- ❑ Otros datos que son de interés para el plan de intervención individual:
 - ❑ Salud física (si existe alguna enfermedad infecto-contagiosa o alergia) y psíquica de los interesados.
 - ❑ Las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas.
 - ❑ Motivación del progenitor no custodio para relacionarse con sus hijos e hijas.
 - ❑ Otras precisiones sobre las condiciones en que se debe desarrollar la visita (salidas, regalos, etc.).

En el caso de que esta información no estuviera completa en la documentación de la derivación, dichos datos se solicitarán a los usuarios en la primera entrevista o a la entidad derivante.

Los casos derivados por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, acompañarán la ficha de derivación con una copia de la siguiente documentación:

a) Plan Individualizado de Protección y, en su caso, Programa de Reintegración Familiar.

b) Resolución por la que se establece el régimen de visitas, si la hubiera.

Informes referentes al/a la menor, familia de origen y familia acogedora que obren en el expediente y se estimen oportunos

Si procede la entrada, una copia de la documentación se remitirá a la entidad adjudicataria, y el original formará parte del expediente que se abrirá en la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

La Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas emitirá la correspondiente Resolución de autorización de la prestación del servicio.

13.2.- Entrevista de acogida y encuadre de la intervención.

Antes de comenzar las visitas en el PEF, se llevará a cabo una primera entrevista de acogida y encuadre de la intervención, con visita al centro tanto con cada una de las partes, como con los/as menores en su caso. Esta primera entrevista la realizará un/a profesional del Equipo Técnico, al cual se le asignará el caso y actuará durante todo el proceso como profesional de referencia. Cada parte dispondrá de un/a profesional de referencia diferente.

En los casos derivados por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, previo al inicio del servicio, el equipo técnico mantendrá una reunión previa con el/la técnico/a responsable del caso de la entidad pública, con el fin de coordinar la intervención. Asimismo, en los casos derivados que contemplen Plan de Reintegración Familiar, el equipo técnico del servicio o referente del caso participará en las reuniones de red.

El/la profesional, durante la primera entrevista, informará a la familia de las normas a cumplir en el centro, le entregará un documento con dichas normas de funcionamiento y su calendario de asistencia al Punto de Encuentro para cumplir lo establecido en la Resolución judicial o administrativa correspondiente. Así mismo, las personas usuarias del Servicio firmarán un compromiso de aceptación de las normas de funcionamiento, de manera que quede constancia de que están de acuerdo en cumplirlas

El tiempo de visita pertenece al niño/a y a la persona con la que viene a encontrarse.

Salvo que la orden judicial indique otra cosa, estarán presentes durante la visita solamente el/la menor y la persona o personas titulares del derecho de visita.

Tanto para el comienzo de una visita en el punto de encuentro, como para la realización de intercambios, se darán horas concertadas previamente.

Una vez transcurrida media hora después de la cita establecida, si se produce la ausencia del niño o del titular del derecho de visita, ésta será considerada como no ejercida. A petición de las partes se extenderá el correspondiente justificante de incomparecencia.

Se informará a la entidad pública de la evolución del plan de intervención, emitiendo informes específicos en los casos en los que se produzcan incumplimientos o incidentes graves, dando copia de los mismos a las partes cuando la entidad pública y las instituciones derivantes lo consideren necesario.

13.3.- Plan de intervención individual

Por parte de los y las profesionales de referencia, una vez realizadas las primeras entrevistas y teniendo en cuenta los datos aportados en la ficha de derivación, y en su caso PIP y/o PRF, se elaborará el plan de intervención individual que, al menos, contendrá: el análisis y diagnóstico de la situación, los

objetivos a conseguir, las medidas e intervenciones previstas, las evaluaciones periódicas y el tiempo previsto de intervención.

El Plan de Intervención Individual se realizará en el plazo máximo de 1 mes desde la derivación del caso al servicio.

En el caso de aquellos casos derivados por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, dicho plan de intervención individual será remitido a el/la técnico/a responsable del caso de la entidad pública, y compartido con la familia de origen y, cuando así sea indicado, con la familia acogedora o adoptante y el/la menor.

13.4.- Desarrollo de las visitas

En la primera actuación en Punto de Encuentro, el/la profesional de referencia facilitará el calendario de la entrega y recogida de los menores a las personas que van a hacer uso de este Servicio. Igualmente se facilitará el calendario de vistas con supervisión o sin ella a las personas que tienen derecho a las mismas.

Durante la estancia en el Punto de Encuentro el técnico o la técnica de referencia tendrá en cuenta y observará, al menos, los siguientes aspectos:

- ❑ Asistencia y puntualidad.
- ❑ Actitud de el/la menor con cada uno de los progenitores o familiares con derecho de visita.
- ❑ Actitud de cada progenitor/a o familiar con derecho a visita con el/la menor.
- ❑ Grado de colaboración del progenitor/a o familiar con derecho a visita.
- ❑ Comentarios (información aportada, comunicación tanto verbal como no verbal, estilo comunicativo, adecuación, pertinencia...) de los y las progenitoras.
- ❑ Comentarios (información aportada, comunicación tanto verbal como no verbal, estilo comunicativo, adecuación, pertinencia...) de los/as menores.

- ❑ Comentarios y actitudes de otras personas y/o familiares que han acudido a la visita.
- ❑ Otras observaciones solicitadas por la entidad derivante o por la Sección de Familias.
- ❑ Otras observaciones que los profesionales consideren relevantes.
- ❑ La observación y descripción de estos apartados se hará de forma más extensa y detallada si es visita supervisada.

13.5.- Seguimiento de la intervención

La intervención será objeto de un seguimiento y evaluación continua, con la finalidad de asegurar que responde a las indicaciones recogidas en el Plan de intervención Individual y, ajustándose estos a las necesidades de el/la menor y sus progenitores.

Es importante mantener, en la medida de lo posible, al personal técnico de referencia asignado a cada caso con el fin de realizar un seguimiento adecuado de cada familia.

El equipo técnico registrará las observaciones realizadas en las visitas efectuadas.

El equipo técnico de la entidad adjudicataria será el responsable de realizar este seguimiento y evaluación continua, elaborando Informes de Seguimiento, acerca de la situación de cada uno de los niños y niñas, relativos a la evolución del Programa de Intervención Individual. Dichos informes serán remitidos a la Entidad Pública.

Los Informes de Seguimiento se elaborarán con frecuencia semestral. Con carácter general, el primer informe se realizará a los seis meses desde el inicio de la intervención, pudiendo establecerse otro periodo y frecuencia diferente por parte de la Entidad Pública.

El Plan de Intervención Individual y los Informes de Seguimiento serán remitidos a la Entidad Pública para su revisión y validación.

Esto, con carácter general, en los casos derivados por la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales el equipo de profesionales de la entidad adjudicataria será el responsable de realizar este seguimiento y evaluación continua, en base a las siguientes indicaciones:

- El Plan de Intervención Individual y los Informes de Seguimiento serán presentados y compartidos con la familia de origen y, cuando así sea indicado con la familia acogedora o adoptante y el/la menor, contando con su participación para su elaboración.
- También se realizará un registro de observaciones e incidencias semanal para cada una de las visitas realizadas.
- Semestralmente los y las profesionales del Punto de Encuentro Familiar analizarán con la persona coordinadora los Planes de Intervención Individual. La revisión de dichos planes será remitida a los referentes del caso en la Subdirección de Familia y Menores. En cualquier caso, la toma de decisiones sobre modificaciones del Plan de Intervención Individual será siempre competencia de la Entidad Pública, debiendo la entidad adjudicataria proponer de manera motivada dichos cambios para su valoración por parte de la Entidad Pública y previamente a comunicarlo al niño, niña, adolescente, familia de origen y/o familia acogedora.

El informe de Seguimiento recogerá aquella información esencial y relevante para la intervención, de forma breve, concisa y objetiva, justificando y motivando la valoración de la intervención de acuerdo con las directrices que proponga la Entidad Pública.

A lo largo del proceso de intervención será precisa la elaboración de distintos tipos de informes:

- de incidencias
- de respuesta a quejas o reclamaciones
- informes con diferentes propuestas o de información general.
- Informes de seguimiento y de finalización.
- Informes a petición de parte y/o de las instituciones derivantes...

todos ellos estarán a disposición de la Subdirección de Familia y Menores.

Semestralmente los y las profesionales del Punto de Encuentro Familiar analizarán con la persona coordinadora los planes de intervención individual.

Así mismo, y con la misma periodicidad se trasladará el análisis de dichos planes individuales a la Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas. Además, la entidad adjudicataria elaborará todos aquellos informes que sean requeridos por la Entidad Pública. La estructura y contenido de dichos informes estará determinada por la finalidad de los mismos, siguiendo para su elaboración las indicaciones de la Entidad Pública.

13.6.- Finalización de la intervención

El Punto de Encuentro Familiar es un recurso temporal, que trabajará para que la normalización de las situaciones que han llevado a la necesidad del servicio se produzca en el menor tiempo posible. Aun así, se estima que el tiempo medio para conseguir los objetivos planteados es de 18 a 24 meses. Más allá de los dos años de intervención se revisarán dichos objetivos para valorar la continuidad en el recurso. Se contempla la prolongación del servicio en los casos derivados por la Entidad Pública, dada las circunstancias y necesidad específica de los casos de desprotección.

La finalización se puede producir a propuesta de:

- La entidad derivante.

- Las personas usuarias con el consentimiento expreso de la entidad derivante.
- El Punto de Encuentro Familiar, con el consentimiento expreso de la entidad derivante.
- La Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.
- Al término de la intervención, la entidad adjudicataria deberá elaborar y remitir a la Entidad Pública un Informe Final de intervención. En lo relativo a su estructura y contenido, se elaborará siguiendo como referencia las directrices propuestas por la Entidad Pública. Junto al informe final de intervención se remitirá o entregará un archivo electrónico que contenga todos los documentos del Expediente Individual del niño, niña o adolescente.

- La Sección de Familias remitirá a las personas usuarias del Servicio un cuestionario de valoración del mismo.

13.7.- Horario de atención

Horario de atención en los Puntos de Encuentro:

Todos los días del año de martes a domingo en los siguientes horarios:

Visitas: miércoles y viernes, de 16h a 20h; sábados y domingos, de 10h a 14h y de 16h a 20h.

Atención a familias: martes y jueves de 10 a 14h y de 16 a 20h; miércoles y viernes de 10 a 14h.

En los casos derivados por la Entidad Pública, que se encuentren en una fase avanzada del Plan de Reintegración Familiar, cuyas visitas sean acompañadas en medio abierto, se ampliará la atención a las tardes de los martes y jueves en horario similar.

14.- Recursos humanos

La plantilla de personal de los Puntos de Encuentro Familiar estará formada, según lo establecido en el punto 14.1. por las personas que componen el equipo directivo, equipo técnico, equipo de profesionales de atención directa y personal de administración.

La plantilla de personal estará formada por profesionales adecuados en número, sexo, formación y experiencia para desarrollar las funciones que tienen asignadas en el marco del programa objeto de esta licitación que aplican y responder, adecuada y escasamente, a las necesidades de los niños, niñas y sus progenitores, en las distintas áreas de intervención.

Ratios mínimas de personal

Cada uno de los puntos encuentro familiar contará como mínimo con las figuras profesionales que se establece en el punto 14.1.

La ratio profesional/caso será de un máximo de 20 expedientes por profesional de atención simultánea.

La Entidad adjudicataria propondrá el reparto eficiente de los/las profesionales en los diferentes horarios de atención, basado en la carga de trabajo diario y semanal, asegurándose siempre de respetar los condicionantes de ratio y jornadas del personal. Dicha propuesta deberá ser comunicada y aprobada por la Entidad Pública.

Las ratios establecidas no excluyen la intervención simultánea de más profesionales de atención directa, si se considera necesario.

En el supuesto de variación del número de servicios se mantendrán, como norma general, las ratios de personal establecidos, excepto si desde la Subdirección de Familia y Menores se toma otro criterio distinto.

De la organización del personal

La organización del personal deberá favorecer la buena realización del trabajo de todas las personas profesionales y garantizar la adecuada atención de los niños, niñas y progenitores usuarios/as del servicio. A tal efecto, deberá velarse por la estabilidad del personal adscrito a los recursos, la clara asignación de funciones y responsabilidades a cada uno de los perfiles profesionales.

Los horarios de trabajo deberán organizarse de tal modo que garanticen tanto la adecuada atención de los/as usuarios/as como el trabajo de las personas profesionales en condiciones laborales adecuadas. Asimismo, deberán atender, en la medida de lo posible, a las necesidades de conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar de las personas profesionales. Todo lo cual hace que deba de establecerse de forma clara:

- ❑ La definición de los grados y ámbitos de participación de las personas profesionales en la gestión del recurso.
- ❑ El carácter interdisciplinar del equipo técnico en su conjunto.
- ❑ El claro establecimiento de una metodología de trabajo en equipo y de coordinación de las intervenciones, en cuyo marco será necesario programar reuniones periódicas de equipo tanto en relación con el proyecto general como en relación con las intervenciones individuales.
- ❑ Será igualmente obligatoria la existencia de un procedimiento claro de sustituciones para el caso de ausencia de algún miembro del personal, la existencia de un protocolo que disponga claramente qué miembro de la plantilla debe asumir el mando en ausencia de la persona responsable del programa, así como el claro establecimiento de estándares de cargas de trabajo atendiendo a las características de cada uno de los casos atendidos.

14.1.- Relación de personal y horarios de presencia.

- El personal técnico de intervención familiar que ejerzan sus funciones en los puntos de encuentro familiares, deberán tener titulación en psicología, psicopedagogía, derecho, pedagogía, trabajo social, educación familiar y social, o en cualquier otra especialidad de Grado Universitario relacionada con la familia y la infancia.

De acuerdo al artículo 41.2 de la Ley foral 14/2015 de 10 de abril, el equipo profesional de los Puntos de encuentro deberá acreditar formación en género para poder intervenir en los casos por violencia contra las mujeres. Por este motivo, al menos el 50% del personal técnico deberá demostrar formación complementaria en Igualdad entre hombres y mujeres y/o violencia de género..

Además, la entidad adjudicataria también garantizará un compromiso de formación continua anual de al menos 40 horas, en materia de violencia de las mujeres e igualdad de género para el personal del servicio, así como de otras formaciones vinculadas al desempeño de su trabajo.

Así mismo, el 50% del personal técnico deberán tener experiencia probada en el ámbito de familia y/o menores de al menos 2 años dentro de los últimos 10. Para el personal técnico que forme parte del equipo de atención directa de los Puntos de Encuentro (cualquiera que sea su ubicación) y no tuviera experiencia previa en esta atención, será necesario que la entidad gestora del servicio le proporcione una formación de al menos 30 horas, de las cuales 10 serán teóricas y 20 prácticas. Además, se exigirá una supervisión presencial en las 5 primeras intervenciones directas con la familia en los que sea asignada como profesional de referencia. Esta formación deberá contar con la aprobación de la Subdirección de Familia y Menores y deberá quedar documentada a disposición de la Administración.

El personal técnico en intervención familiar de los puntos de encuentro familiares además del horario de atención y visitas de las familias señalado

anteriormente en el apartado 13.7 deben realizar diversas tareas: elaboración de informes, reuniones, preparación entrevistas transcripciones visitas etc.

Necesidades de personal de intervención familiar en los 3 puntos de encuentro familiar de Pamplona: dos de carácter generalistas y uno específico para menores y familias en acogimiento familiar

- ***15 Técnicos/as en Intervención Familiar, a jornada completa*** (horario flexible de martes a domingo)

Necesidades de personal de intervención familiar en los 2 puntos de encuentro familiar generalistas de Tafalla y Tudela

- ***4 Técnicos/as en Intervención Familiar, a jornada completa*** (horario flexible de martes a domingo)

Necesidades de personal común a todos los puntos de encuentro familiares

- 1 coordinador/a a jornada completa de lunes a viernes, con horario flexible y formación en psicología, psicopedagogía, derecho, pedagogía, trabajo social, educación familiar y social. Así mismo, deberán tener al menos una experiencia de 3 años de trabajo en coordinación de equipos que trabajen con familias en conflicto.
- 1 coordinador/a a media jornada, de lunes a viernes, con horario flexible y formación en psicología, psicopedagogía, derecho, pedagogía, trabajo social, educación familiar y social. Así mismo, deberán tener al menos una experiencia de 3 años de trabajo en coordinación de equipos que trabajen con familias en conflicto.

- 1 psicólogos/a o pedagogo/a a jornada completa de lunes a viernes, en horario flexible, con experiencia de 1 años en intervención y supervisión de casos, profesionales, familias y menores.
- 1 psicólogos/a o pedagogo/a a media jornada de lunes a viernes, en horario flexible, con experiencia de 1 año en intervención y supervisión de casos, profesionales, familias y menores.
- Un/a administrativo/a a jornada completa de lunes a viernes, en horario flexible.

14.2.- Funciones del personal

14.2.1.-Funciones de las personas Coordinadoras

- Velar por los derechos de las personas usuarias de los servicios en lo relativo a la protección de datos de carácter personal y el secreto profesional.
- Coordinar la actividad del equipo de atención directa de los Puntos de Encuentro.
- Supervisar los planes de intervención individual elaborados con los padres y madres usuarios del servicio.
- Supervisar los registros, los protocolos de funcionamiento y la documentación.
Garantizar el desarrollo de los procesos y de los procedimientos de calidad establecidos por la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.
- Realizar todos aquellos informes que desde la Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas se soliciten.
- Dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten, así como facilitar información y elaborar todos aquellos informes previos que, en su caso, se soliciten desde la Subdirección de

Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

- ❑ Asistir a todas aquellas reuniones que se efectúen con la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y a aquellas otras que la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas considere oportuno para el adecuado desarrollo del Servicio.
- ❑ Velar para el cumplimiento de la normativa.
- ❑ Llevar a cabo todas aquellas funciones que desde la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas se consideren convenientes para cumplir adecuadamente la prestación del Servicio.

14.2.3.- Funciones del Psicólogo/a-Pedagogo/a.

- ❑ Velar por los derechos de las personas usuarias de los servicios en lo relativo a la protección de datos de carácter personal y el secreto profesional.
- ❑ Supervisar los casos, el seguimiento y la intervención del personal técnico.
- ❑ Participar en la elaboración de los planes de intervención individual con el personal técnico y en el seguimiento de los mismos.
- ❑ Participar o realizar reuniones y/o entrevistas con las personas usuarias
- ❑ Realizar una reunión semanal de supervisión interna con el equipo técnico del punto de encuentro familiar.
- ❑ Ayudar a los técnicos a resolver cuestiones y conflictos surgidos de la interrelación con los usuarios y las situaciones de dificultad y/o conflicto.
- ❑ Asistir a las reuniones que se efectúen con la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y a aquellas otras que la Subdirección de Familia y Menores de

la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas considere oportuno para el adecuado desarrollo del servicio.

14.2.4.- Funciones del personal técnico en intervención familiar

- ❑ Velar por los derechos de los usuarios de los servicios en lo relativo a la protección de datos de carácter personal y el secreto profesional.
- ❑ Ofrecer apoyo técnico a los padres y madres y a sus familias para establecer una comunicación eficaz entre ellos y los/as menores.
- ❑ Realizar entrevistas con las familias derivadas al Servicio.
- ❑ Confeccionar los calendarios de visitas, teniendo en cuenta el convenio regulador y las características y organización del servicio.
- ❑ Elaborar un plan de intervención individual con los padres y madres usuarios del servicio.
- ❑ Elaborar y cumplimentar los registros y documentación de los procesos de intervención.
- ❑ Elaborar los Informes de Incidencias necesarios y los Informes de Observación y Finales establecidos en este pliego. Los informes de incidencias graves y finales, deberán ser remitidos a las entidades que han realizado la derivación.
- ❑ Realizar sesiones de juego con los/as menores.
- ❑ Participar en reuniones de equipo con supervisión profesional.
- ❑ Facilitar a los usuarios procedimientos de recogida de reclamaciones y sugerencias.
- ❑ Realizar todas aquellas funciones que desde la Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas se consideren, o aquellas que se generen del proyecto presentado por la entidad ganadora de este concurso.

14.2.5.- Funciones del personal administrativo

- ❑ Se encargará de las labores administrativas encomendadas por el equipo técnico-directivo

15.- Recursos materiales

La ubicación en de los distintos puntos de encuentro familiar deberán estar en barrios o zonas bien comunicados, de tal manera que permitan acceder más cómodamente a los usuarios y preferentemente próximo a jardines o zonas verdes y/o de esparcimiento.

La ubicación prevista para el conjunto de los PEF estará organizada de acuerdo al siguiente criterio: 2 puntos de encuentro de carácter general y uno específico para la atención de los casos con medida de protección, derivados por la Entidad Pública, estarán situados en la ciudad de Pamplona, en diferentes zonas de la ciudad. Los otros 2 puntos de encuentro familiar estarán ubicados en las localidades de Tafalla y Tudela.

Los locales o pisos contarán, además de con un despacho de trabajo, con 4 espacios en los puntos de encuentro de Pamplona y 3 espacios en Tafalla y Tudela, donde realizar los encuentros e intercambios así como las visitas supervisadas y las entrevistas con los usuarios, un espacio para las tareas propias de administración equipado con los recursos materiales necesarios para la realización de dichas tareas (ordenador, teléfono, fax, etc.), espacios de acceso al local y baños. Las salas de estancia contarán con una mesa amplia, sillas, espacio para jugar; también dispondrán de material de juego y estarán organizadas para proporcionar a los menores el ambiente más acogedor posible.

La entidad deberá contar con los locales o pisos para los tres Puntos de Encuentro de Pamplona y otro en Tafalla. El Punto de Encuentro de Tudela dispondrá de locales propios de la Administración Foral cedidos para tal fin. Estos últimos locales serán compartidos con otros Servicios del Departamento de Derechos Sociales que se presten en el mismo inmueble.

La entidad adjudicataria dispondrá de un programa informático que permita el control permanente de la situación administrativa y técnica de los expedientes. De cada expediente se recabará los datos necesarios para su

acceso, las fechas y desarrollo de las visitas, informes técnicos y documentación judicial.

16.- Temporalización

La duración del concierto será de 3 años, desde el 1 de julio de 2021, o desde la firma del contrato por parte la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y la entidad adjudicataria, prorrogable cada 3 años hasta un máximo de 9.

17.- Coordinación

17.1 Coordinación interna entre los/las profesionales del programa

Considerando la implicación de diversos profesionales en la atención al/a la menor y su familia, será fundamental el trabajo en equipo con el fin de desarrollar una intervención coherente y estructurada. La coordinación interna se asegurará a través de tres mecanismos:

- Documentos donde se recogen los planteamientos comunes de la intervención (Pliegos técnicos del programa, Reglamento de Régimen Interno, Protocolos de Actuación, Proyecto Intervención Individual). Dichos documentos serán conocidos por todos los profesionales que intervienen, asegurándose la participación de todos ellos en su elaboración.
- Sistemas de registro compartidos por todos los profesionales de intervención que garanticen la recogida y transmisión de la información.
- Reuniones entre los profesionales de la entidad, con diversos participantes y periodicidad en función del contenido.

17.2 Coordinación entre la entidad adjudicataria y la entidad Pública

Se establecerán acciones de coordinación entre los profesionales designados por la Entidad Pública y la entidad adjudicataria en dos niveles:

- Entre responsables de la entidad adjudicataria y el órgano de la Entidad Pública con periodicidad mínima anual. Dichos encuentros tendrán como finalidad el seguimiento y evaluación del servicio y del cumplimiento de las condiciones establecidas en los presentes pliegos técnicos.
- Entre los profesionales designados por la Entidad Pública para la supervisión del programa y el equipo técnico de la entidad adjudicataria. Cuando se considere necesario, en estos espacios de coordinación se podrán incorporar los/las responsables o referentes. Estas reuniones tendrán una frecuencia, como mínimo, mensual y se realizarán en las oficinas de la Entidad Pública.

En estas reuniones de coordinación se abordarán todas aquellas cuestiones relativas a la intervención con los/las menores y sus familias, entre otras, los siguientes aspectos básicos:

- La presentación, revisión y actualización del Plan Individualizado de Protección y, en su caso, del Programa de Reintegración Familiar.
- El seguimiento, supervisión y evaluación del Programa de intervención Individual.
- La propuesta de actuaciones a desarrollar con los/las menores y progenitores para alcanzar los objetivos propuestos.
- La valoración de propuestas de modificaciones en relación a las relaciones/visitas familiares.

También se mantendrán reuniones extraordinarias, contactos telefónicos o telemáticos para resolver todas aquellas cuestiones que pudieran surgir en la intervención diaria.

Además, la entidad adjudicataria se comprometerá a estar a disposición de la Entidad Pública para cuantas reuniones sea necesario convocar como consecuencia de la realización de este proyecto, entre ellas las

correspondientes a coordinación, planificación del servicio, traspaso/derivación de casos y encuentros de red.

También podrá solicitarse el apoyo de los profesionales del servicio para actuar como representantes de la acción de la Entidad Pública ante terceros (instancia educativas, sanitarias, judiciales...)

Para facilitar el intercambio de documentos entre el equipo técnico de la entidad adjudicataria y la Entidad Pública, la primera deberá proponer un repositorio telemático compartido que proporcione un sistema de comunicación ágil y sencilla. Dicho sistema cumplirá con los requisitos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Este repositorio telemático compartido posibilitará a las personas autorizadas las siguientes acciones:

- Intercambio de documentos
- Acceso al expediente individual de cada menor atendido, con acceso a los siguientes documentos: Plan de Intervención Individual, Informes de seguimiento y cuantos informes hayan sido elaborados en relación al expediente.
- Acceso a los resúmenes semanales de las visitas realizadas
- Acceso a los documentos y protocolos de interés para la intervención, entre otros las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y los calendarios de visitas programados.

17.3 Coordinación entre la entidad adjudicataria y otros recursos intervinientes

La coordinación y el trabajo en red con otros recursos de la red social y comunitaria se considera imprescindible para los objetivos del programa. A tal efecto, se realizarán reuniones de coordinación periódicas con las entidades derivantes que lo soliciten, y con aquellos otros organismos o entidades que se considere por parte de La Subdirección de Familia y Menores

En aquellos casos en que, además del recurso de Punto de Encuentro familiar, la intervención implique a otros recursos y profesionales, se establecerán en el Plan Individualizado de Protección o en el Plan Individualizado de intervención, mecanismos de coordinación orientados a favorecer el trabajo en red y la coherencia de la intervención. En tal caso, la entidad adjudicataria deberá mantener coordinación con dichos recursos y una actitud de colaboración mutua.

Por su parte, cuando la Entidad Pública lo valore como necesario para el desarrollo de la intervención, la información correspondiente a los resúmenes de visitas semanales será compartida con aquellos recursos que intervengan con el/la menor y sus familias

18.- Evaluación del servicio

La evaluación se llevará a cabo desde el inicio del Servicio, con el fin de ir valorando la consecución de los objetivos propuestos, los aspectos no previstos, así como los recursos empleados, etc. Esta evaluación se realizará con una perspectiva de género. Trianualmente y de manera previa a las posibles renovaciones en la gestión del servicio, se llevará a cabo una evaluación intermedia, de acuerdo a lo recogido en el anexo III del Pliego de condiciones administrativas de esta propuesta de licitación.

Entre los criterios de evaluación considerados se incluirán indicadores referidos a los siguientes aspectos:

- Estabilidad de los/las profesionales del programa
- Antigüedad de los/las profesionales del programa
- Formación complementaria y especializada de los/las profesionales del programa
- Balance entre profesionales de ambos sexos
- Utilización de programas específicos y prácticas evaluadas para el desarrollo de los objetivos del programa
- Participación en investigación sobre calidad e impacto del programa sobre los niños, las niñas y adolescentes
- Sistema de calidad, evaluación y mejora continua
- Número de incumplimientos leves/moderados/graves respecto al contenido de los pliegos técnicos y/o la legislación vigente
- Mecanismos de participación implementados para la participación de niños, niñas, adolescentes y familias
- Grado de cumplimiento de objetivos operativos propuestos en el Plan de Intervención Individual
- Satisfacción de niños, niñas y adolescentes.
- Satisfacción de familias usuarias de los Puntos de encuentro de carácter general.
- Satisfacción de familias de origen y familias acogedoras usuarias del Puntos de encuentro de carácter especializado.
- Satisfacción de Satisfacción de la Entidad Pública

19.- Sistema de registro, protección de datos, perspectiva de género y política lingüística

Sistema de registro

La entidad ofertante presentará propuestas de sistemas de coordinación, registro, evaluación e instrumentos documentales que apoyen la intervención.

La Entidad adjudicataria, desde el comienzo del contrato, recogerá la actividad realizada facilitando su posterior análisis y evaluación (tanto cuantitativa como cualitativamente). Para ello dispondrá de una herramienta informática que deberá presentar a la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas en el plazo máximo de dos meses desde la implantación del Servicio. Se observará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, en su desarrollo reglamentario, tal y como se recoge en el apartado de las Cláusulas Administrativas.

En la medida que se considere necesario, se modificarán o elaborarán nuevos sistemas de registro.

Protección de datos

La entidad adjudicataria cumplirá con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Una vez finalizada la intervención de cada caso deberá entregar la totalidad de la documentación sobre el mismo al servicio derivante (SSAP/SMYF), sin que se pueda guardar copia alguna.

Así mismo, la entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del contrato.

Perspectiva de género

La entidad adjudicataria se comprometerá a no hacer un uso sexista del lenguaje y a la justificación final de la realización de la prestación objeto de licitación de una memoria sobre el impacto de género en la prestación del

servicio, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad.

Régimen lingüístico

De conformidad a lo dispuesto en el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las administraciones públicas de navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependiente, la empresa adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendido en euskera en la zona vascuence.

20.- Obligaciones de la entidad adjudicataria

La entidad adjudicataria deberá respetar los principios rectores establecidos en el artículo 5 de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

Así mismo, deberá respetar los derechos y deberes de los destinatarios de los servicios sociales recogidos en los artículos 6 y 7, los derechos y deberes de los profesionales recogidos en el artículo 63, y los derechos y deberes de la iniciativa privada recogidos en el artículo 68 de la mencionada Ley Foral.

La empresa adjudicataria deberá estar inscrita y solicitar la correspondiente autorización de funcionamiento tal y como se establece en el Capítulo II del Título VII de Ley Foral de Servicios Sociales.

Deberá formular la planificación, la programación y la evaluación de los objetivos y de las actividades cada año.

La entidad adjudicataria presentará, antes del 28 de febrero de cada año, la memoria anual del año anterior. Dicha memoria se presentará en soporte informático y en soporte papel, y deberá facilitar la comprobación del

cumplimiento de las bases exigidas en el presente pliego, en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el Proyecto Técnico presentado por la entidad adjudicataria, planteando mejoras que redunden en la calidad del Servicio. Así mismo, proporcionará los datos de gestión siempre y cuando le sean solicitados por la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

Participará en todos aquellos foros de formación y difusión que proponga la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas en relación con el objeto de este contrato.

Los equipos técnicos de cada punto de encuentro se comprometen a:

- ❑ Cumplimentar todos los registros y documentación necesarios para la gestión de los mismos.
- ❑ Realizar las intervenciones derivadas de las condiciones y requisitos establecidos en el presente pliego.
- ❑ Informar telefónicamente sobre el funcionamiento de Puntos de Encuentro a los profesionales y particulares que lo soliciten.
- ❑ Mantener reuniones de coordinación.
- ❑ Informar y divulgar los Puntos de Encuentro a profesionales y entidades en un programa conjunto con la Subdirección de Familia y Menores.
- ❑ Presentar la programación anual del servicio en el mes de enero de cada año.
- ❑ Gestionar e informar a la Subdirección de Familia y Menores. de todas las reclamaciones, quejas y sugerencias.

El incumplimiento de sus obligaciones por parte de la entidad adjudicataria conllevará la aplicación del régimen de penalizaciones previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, sin perjuicio de la aplicación, en su caso, del régimen de infracciones administrativas previsto en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales u otras normas que le sean aplicación.

La entidad adjudicataria deberá activar los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a la normativa en Prevención de Riesgos Laborales recogida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y promover las buenas prácticas profesionales.

La entidad adjudicataria del presente concierto deberá establecer medidas para la prevención del estrés laboral vinculados al trabajo de intervención directa con menores y familias. Dichas medidas deberán reflejarse en aspectos organizativos, condiciones laborales, formación continua del personal, clima de trabajo y oportunidades de promoción profesional.