



## **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN LOS DOMICILIOS, DE LAS PERSONAS ATENDIDAS DESDE EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y FAMILIA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.**

### **1.OBJETO.**

Este procedimiento tiene por objeto la contratación de la Atención Socioeducativa en los domicilios y en el entorno próximo para aquellas unidades familiares, derivadas desde el Equipo de Atención a la Infancia en Dificultad Social (EAIA) del Ayuntamiento de Pamplona Equipo especializado dentro del Programa de Infancia y Familia (PAIF).

Esta atención socioeducativa tiene por objeto reducir las situaciones de desprotección infantil, mediante el establecimiento de planes individuales y globales de intervención socioeducativa con cada familia. Estos planes deberán ir orientados a modificar las relaciones familiares inadecuadas y a dotar a los padres/madres de las competencias y habilidades para satisfacer las necesidades básicas, emocionales, cognitivas y sociales de sus hijos/as.

Podrá ser objeto de este contrato, la intervención grupal con grupos de interés.

### **2. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA.**

La consideración social y jurídica de la infancia y la adolescencia ha variado sustancialmente en las últimas décadas, produciéndose, tras la aprobación de la Constitución Española de 1978, una intensa actividad legislativa que ha renovado el ordenamiento jurídico para adecuarlo tanto a las previsiones de la Constitución como a los principios recogidos en la Convención de los Derechos de la Infancia de 1989, ratificada por el Estado Español en el año 1990.

Las sucesivas leyes en materia de menores recogen nuevos elementos que profundizan en la garantía de la protección de la infancia y la adolescencia, considerándolos personas activas, participativas y creativas, con capacidad de modificar su propio medio personal y social, de participar en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades y en la satisfacción de las necesidades de las demás personas. Recogen, asimismo, las aportaciones del conocimiento científico actual sobre la relación existente entre las experiencias de cuidado, la promoción del apego seguro y los estilos educativos basados en la disciplina positiva con el desarrollo óptimo, la autonomía y el bienestar emocional de las personas menores de edad. Disponiendo que la mejor forma de garantizar, social y jurídicamente, la protección a menores es la de promover entornos de buen trato, promocionando su autonomía como sujetos, de tal forma que las y los menores de edad puedan ir construyendo progresivamente una percepción de control acerca de su situación personal y de su proyecto de futuro y ejercicio de la ciudadanía.



En este sentido, el proceso de elaboración de la Estrategia Integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia de Navarra (EIAFIA 2025-2030), busca promover el bienestar integral de las niñas, niños y adolescentes y sus familias, en especial con aquellas niñas, niños y adolescentes que viven en situación de pobreza y exclusión social o que pertenecen a grupos en situación de especial vulnerabilidad

A su vez, el “II Manual de Procedimiento para la Detección, Notificación, Valoración e Intervención en las situaciones de Desprotección Infantil” (Orden Foral 211/2019, de 20 de mayo, del Consejero de Derechos Sociales), define los Programas de Intervención Familiar como, actuaciones programadas a través de metodologías y procedimientos que pretenden cambiar o mejorar los recursos educativos de las madres, padres y tutores/as y las relaciones familiares en diferentes situaciones. Los programas se basan en el conocimiento de la estructura y las relaciones familiares y el empleo de técnicas de intervención familiar.

Los Programas de Intervención ponen a disposición de las familias las herramientas necesarias que posibiliten cambios sustanciales en las dinámicas relacionales y en el conjunto de creencias que les llevan a generar conductas de maltrato o negligencia, afectando gravemente a las personas menores de edad.

Para ello, se considera fundamental incidir en la toma de conciencia del problema y de las potencialidades familiares para solucionarlo; la colaboración, la motivación para el cambio de los/las usuarios/as que precisan de esta intervención especializada.

El objetivo finalista del Programa de Intervención Familiar, será modificar el entramado de relaciones familiares inadecuadas que afectan de manera sustancial a los miembros de la misma. Haciendo especial hincapié en la cobertura de necesidades infantiles y adolescentes, en la potenciación de los factores protectores familiares y del entorno y, en la minimización y compensación de los factores de riesgo.

El Programa de Intervención Familiar (PIF) se define como un conjunto de actuaciones de carácter profesional, que se desarrollan para proporcionar apoyo a las familias y/o unidades convivenciales en situaciones de desventaja social y con menores a su cargo.

Supone una propuesta de atención a la infancia y adolescencia que presenta dificultades especiales y situaciones de mayor vulnerabilidad social, que requieren intervenciones específicas adaptadas a cada situación, determinadas por las circunstancias familiares y por la gravedad de esas situaciones. El PIF tiene como finalidad el bienestar social del/la menor, mediante la estimulación del desarrollo de su personalidad y de sus relaciones con el medio social, actuando en su ámbito familiar, institucional y comunitario al objeto de abordar las situaciones de riesgo que propician la existencia o mantenimiento del maltrato a la infancia y adolescencia. Es un programa de apoyo a familias, cuyo objetivo es preservar la integridad de la familia, evitando la separación de los y las menores.



### 3. MARCO NORMATIVO.

El marco normativo básico que orienta la intervención del PIF es:

- Convención de los Derechos de la Infancia de 1989.
- Garantía Infantil Europea: GIE.
- Plan de Acción Estatal para la Implementación de la GIE (2022-2030): PAEGIE.
- Estrategia Estatal de Derechos de la Infancia y Adolescencia 2023-2030.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. LOPIVI.
- Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 69/2008, 17 de junio por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general. Actualizado por el Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo (bon de 17 de abril de 2019)
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad.

El marco legal que rige este Contrato 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/las menores.

La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, establece en su artículo 2 que toda persona menor de edad tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a las personas menores de edad que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de las mismas sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (L.O. 1/1996). En cumplimiento de este mandato constitucional determina que las Administraciones Públicas facilitarán a los/las menores la asistencia adecuada para el ejercicio de sus derechos, incluyendo los recursos de apoyo que precisen.

Al amparo de la Ley 26/2015 los principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación a la protección de los/las menores son, entre otros:



- La protección del/de la menor como derecho subjetivo: procedimental y procesalmente. El derecho a ser oído/escuchado.
- La supremacía del interés superior del/de la menor.
- La preservación de la unidad familiar, salvo que no convenga al interés del/de la menor, en cuyo caso se garantizarán la adopción de las medidas de protección familiares y estables priorizando, en estos supuestos, el acogimiento familiar frente al institucional, las medidas temporales frente a las permanentes, las consensuadas frente a las impuestas.
- La reintegración familiar y social.
- El carácter educativo de todas las medidas que se adopten.
- La protección contra toda forma de violencia.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación por cualquier circunstancia.
- La accesibilidad universal de los/las menores con discapacidad y los ajustes necesarios para su inclusión y participación plenas y efectivas.
- El libre desarrollo de su personalidad conforme a su orientación e identidad sexual.
- El respeto y la valoración de la diversidad étnica y cultural.

La Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia, establece en su artículo 1 su objeto: garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes a su integridad física, psíquica, psicológica y moral frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad y estableciendo medidas de protección integral, que incluyan la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se desarrolla su vida.

La Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, reconoce a la Comunidad Foral de Navarra competencia exclusiva en materia de asistencia social, política infantil y juvenil.

Por su parte, la recién aprobada Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad establece en su Preámbulo un principio rector fundamental: anticipar las intervenciones, priorizando la prevención, la atención temprana y la detección precoz, para, siendo conscientes de la gravedad de los daños en los primeros momentos de la vida de las personas, evitar que la atención y protección se pongan en marcha cuando las circunstancias hacen más compleja la solución, teniendo en cuenta la importancia de una buena infancia para una buena integración social futura.

A su vez, el Artículo 4 recoge, entre otros, estos principios rectores:

- La búsqueda de la integración familiar y social de las personas menores, garantizando su permanencia en su entorno familiar y social, siempre que ello no suponga un perjuicio para sus intereses.
- El de parentalidad positiva, centrado en incrementar las competencias y recursos de las personas menores, madres, padres y otras personas integrantes de la familia, tendiendo



a sus fortalezas y capacidades y reforzándolas, antes que, en sus carencias, y ayudando a resolver sus dificultades, incluyendo las, materiales y relacionales.

- El reconocimiento y apoyo a las familias, como entorno de protección en el que los menores se tienen que desarrollar normalmente.
- De priorización de las actuaciones preventivas y que permitan preservar el arraigo familiar y la atención temprana.

Según esta Ley Foral, en el sistema de protección se encuadrarán las personas menores que se encuentren en situación de desprotección por estar en situación de riesgo o de desamparo y las que se encuentren bajo la guarda de la entidad pública de protección al haberla asumido a solicitud de sus padres o madres o representantes legales por circunstancias graves y transitorias.

La intervención en la situación de riesgo corresponde a la administración pública competente en coordinación con los centros escolares y servicios sociales y sanitarios y, en su caso, con las entidades colaboradoras del respectivo ámbito territorial o cualesquiera otras.

Cuando las Entidades Locales tengan un conocimiento de que un o una menor pueda encontrarse en situación de riesgo, iniciarán las actuaciones oportunas para su comprobación y evaluación.

La valoración de la situación de riesgo conllevará la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención social y educativo familiar que deberá recoger los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor y manteniendo a este en su medio familiar. Se trabajará por la participación de los progenitores, tutores, guardadores o acogedores en la elaboración del proyecto. En cualquier caso, será oída y tenida en cuenta la opinión de estos en el intento de consensuar el proyecto, que deberá ser firmado por las partes, para lo que se les comunicará de manera comprensible y en formato accesible. También se comunicará y consultará con la persona menor si tiene suficiente madurez y, en todo caso, a partir de los doce años.

Solo en situaciones de desprotección muy severa, justificada, o tras la preceptiva valoración de la situación de riesgo que haya conllevado la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención social y educativo familiar que haya recogido los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor o la menor y manteniéndole en su medio familiar, se podrá justificadamente proponer la adopción de medidas de protección previstas para una mayor complejidad o gravedad.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, dispone que el instrumento en el que se establecerán las prestaciones del sistema público de Servicios Sociales será la Cartera de Servicios Sociales.



El Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, por el que se regulan los programas básicos y el sistema de financiación de los servicios sociales de base en el art. 7 establece el contenido del Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, cuyo objeto es asegurar a los/las menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social, a través de las actuaciones desarrolladas conforme a lo previsto por la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, entre estas:

- Detección y declaración de las situaciones de desprotección orientado a conocer, investigar y valorar las situaciones de desprotección infantil, determinando el grado de desprotección de los casos detectados y notificados al servicio social de base.
- La detección precoz de menores en situación o riesgo de desprotección.
- La recepción y atención de todas las notificaciones de situaciones de riesgo y desprotección, la obtención de información básica y la determinación de las acciones a seguir.
- El diseño y desarrollo de un plan de intervención individualizada de forma coordinada con los restantes servicios de atención primaria
- Intervención familiar en situaciones de desprotección leve y moderada, dirigidos a hacer desaparecer o evitar el agravamiento de la situación de desprotección y evitar la separación de las y los menores del entorno familiar, que comprenderá el entrenamiento familiar en habilidades parentales educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento, en coordinación con la unidad administrativa de protección de menores.

Decreto Foral 69/2008 por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general y el posterior Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo mediante el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales en la que se recoge, como prestación, garantizada los servicios de intervención familiar.

Estos servicios se consideran servicios de atención ambulatoria y de intervención en medio abierto, tienen como finalidad ayudar a los padres/madres/tutores/as a ser más eficaces en las interacciones con sus hijos e hijas, introduciendo en el hogar una figura educativa familiar que, mediante la información, apoyo, asesoramiento y formación, modifique, incremente y proporcione las habilidades y destrezas necesarias para su cuidado.

Entre las actividades que se plantean realizar, mediante la aplicación de este recurso, se encuentran el entrenamiento familiar en habilidades educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento de los/as menores.

La intensidad de la intervención se prestará en el entorno habitual del menor y será distribuidas en el tiempo según el plan de intervención individualizada elaborado para cada caso.

El Ayuntamiento de Pamplona cuenta a su vez con una Ordenanza reguladora del Programa de Intervención Familiar en el ámbito de la actividad de promoción y protección de la población infantil de Pamplona. Según esta Ordenanza reguladora, el Programa de Intervención Familiar



(PIF), se define como la intervención técnica educativa planificada, que se desarrolla principalmente en el núcleo familiar, y va orientada a conseguir unos objetivos y contrarrestar los factores de desprotección existentes y, de esta manera evitar la separación de niños, niñas y adolescentes de su medio familiar.

Los presentes pliegos responden a este mandato legal asumiendo funciones de prevención e intervención para minimizar las situaciones de desprotección detectados y poder mantener al/la menor en su medio familiar o para la reintegración al mismo cuando se haya tenido que adoptar una medida de asunción de la guarda por parte de la Entidad Pública competente.

#### **4. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR.**

Los programas de intervención familiar que se aplicarán a las familias, dependerán de sus características, así como de los objetivos que se planteen conseguir con la intervención. Fundamentalmente se articulan diferentes subprogramas, siendo necesario asignar a cada unidad familiar a uno de ellos, pero también con posibilidad de flexibilidad y movilidad programática en función de la evolución de las situaciones. Para este fin se persiguen los siguientes objetivos:

##### **4.1 OBJETIVOS GENERALES.**

La finalidad del Programa de Intervención familiar es la promoción de las habilidades de cuidado, educación y nutrición emocional de modo que las necesidades infantiles y adolescentes estén cubiertas y se evite una medida de separación temporal o definitiva de la persona menor de edad con su familia de origen.

- Abordar las dificultades en la relación, crianza, atención y educación de los hijos e hijas que se encuentran en el origen de la situación de desprotección generando conciencia acerca de estas.
- Identificar y hacer conscientes a los/as padres/madres de los factores personales, contextuales y familiares que han motivado la aparición y mantenimiento de tales dificultades.
- Fomentar en los/as padres/madres motivación para resolver esas dificultades y las de sus hijos/as, identificando la capacidad de cambio y las potenciales individuales y del sistema familiar.
- Reforzar los aspectos positivos, factores protectores y recursos de la familia. Apoyando y orientando emocional y técnicamente a los/as padres/madres en ese proceso de cambio.
- Proporcionar herramientas y pautas educativas alternativas a aquellas que mantienen y perpetúan la desprotección de las y los menores.
- Ayudar a la familia a reducir el impacto de la crisis y/o estabilizar su situación. Reducir el nivel de estrés familiar, bien ayudando a la familia a hacerle frente de manera adecuada, o bien reduciendo el impacto o el número de los factores estresantes que les afectan.



- Dinamizar, coordinar y reforzar los sistemas formales e informales de apoyo que la familia dispone o de los que puede disponer en su entorno.
- Mantener un seguimiento y control constantes del estado del niño/a y de la calidad del cuidado que recibe en el hogar.

#### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Identificar los déficits o problemas que colocan al niño/a en una situación de riesgo o vulnerabilidad en su proceso evolutivo y desarrollar actuaciones específicas dirigidas a resolverlos.
- Lograr la desaparición de las situaciones o conductas de maltrato/abandono.
- Garantizar la seguridad e integridad básicas del niño/a y la cobertura de sus necesidades básicas.
- Corregir las secuelas (a nivel físico, emocional, cognitivo o social) que la situación de desprotección les haya podido provocar.
- Evaluar las necesidades especiales que presentan los niños y niñas, para proporcionarles los recursos de protección y de educación necesarios.
- Favorecer un adecuado manejo de la autoridad de los padres/ madres o figuras parentales en los procesos educativos con sus hijos e hijas.
- Proporcionar a los padres/ madres o figuras parentales información, orientación y asesoramiento sobre estrategias educativas y el uso de la disciplina positiva.
- Fortalecer la reconstrucción del vínculo afectivo cuando este se encuentra dañado.
- Promover creencias acerca de la educación de las niñas y niños acordes con la cultura del buen trato a la infancia y adolescencia.
- Prevenir el uso abusivo de las nuevas tecnologías y redes sociales, proporcionado medios alternativos en el ocio y tiempo libre comunitario a este uso.
- Garantizar que el niño/a disponga en su entorno inmediato de modelos adultos positivos de referencia.
- Proporcionar a los y las menores de competencias y habilidades de empoderamiento y refuerzo personal de forma coherente con su desarrollo según edad y características personales.
- Promover el tratamiento y resolución de trastornos psicopatológicos o problemas emocionales en los padres/madres que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental.
- Promover la intervención y resolución de dificultades relacionales entre los padres/madres que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental.
- Promover el tratamiento y resolución de dificultades de relación de los/as padres/madres con su entorno (p.ej, familia extensa, aislamiento social) que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental/marental.
- Abordar las dificultades relacionales padres/madres-hijo/a que se encuentran en el origen de la situación de desprotección.
- Promover la provisión al niño/a de tratamientos específicos dirigidos a resolver déficits o problemas que a) le sitúen en una situación de riesgo o vulnerabilidad en su proceso de desarrollo, o b) le coloquen en una situación de riesgo para ser nuevamente objeto de desprotección.



- Con referencia a las y los menores de seis años.
  - Fomentar el establecimiento del apego seguro.
  - Proporcionar pautas de estimulación social, cognitiva y de desarrollo del lenguaje.
  - Hacer conscientes a padres y madres de la importancia de la satisfacción de las necesidades infantiles en la primera infancia para el desarrollo posterior.
- Con referencia específica a los y las adolescentes.
  - Favorecer un adecuado desarrollo emocional.
  - Fomentar la adquisición de habilidades de interacción social.
  - Favorecer la adquisición de responsabilidades.
  - Fomentar la adquisición de habilidades de autocuidado.
  - Favorecer la adquisición de formación escolar y laboral.
  - Promover una adecuada utilización del ocio.
  - Proporcionar educación sexual.

## **5. DESTINATARIOS Y SUBPROGRAMAS.**

### **5.1 DESTINATARIOS/AS.**

Los destinatarios/as de este Programa son la población infantil y adolescente comprendida entre los 0 y 18 años, así como sus progenitores o tutores legales, que estén empadronados y/o residan en el municipio de Pamplona y que se encuentren en una situación de desprotección moderada o severa asignada después de la realización del proceso de valoración diagnóstica realizado por los y las profesionales del EAIA. Entre otros:

- Niños/as, adolescentes que residen en el domicilio familiar con sus padres, madres o personas que ejerzan la tutela o guarda de los menores.
- Niños/adolescentes en acogimiento de hecho con su familia extensa, que requieren un seguimiento por parte del equipo adscrito al Programa.
- Niños/adolescentes con síntomas serios de desadaptación personal, social y escolar que hacen pensar en la existencia de un riesgo significativo de desarrollar conductas disruptivas. Será objeto de atención prioritaria los niños/as de edades inferiores a doce años.

Constituyen en todo caso situaciones de riesgo, siempre que no sean graves ni crónicas: (LF 12/2022).

a) La falta de atención física o psíquica del menor o la menor por parte de sus padres, madres o responsables legales que suponga perjuicio leve para su salud física o emocional, descuido no grave de sus necesidades principales u obstaculización para el ejercicio de sus derechos, cuando se estime, por la naturaleza o por la repetición de los episodios, la posibilidad de su persistencia o el agravamiento de sus efectos.

b) La incapacidad de las personas referidas en el apartado anterior para dispensar adecuadamente al menor o la menor la referida atención física, psíquica y emocional, no



obstante, su voluntad de hacerlo, que produzca cualquiera de los perjuicios al desarrollo previstos en el artículo 69.3.

c) La utilización del castigo físico o emocional sobre el menor o la menor que no constituya episodio severo ni patrón crónico de violencia.

d) Las carencias de todo orden que, no pudiendo ser adecuadamente compensadas en el ámbito familiar, ni impulsadas desde este para su tratamiento a través de los servicios y recursos normalizados, puedan propiciar la exclusión social, inadaptación o desamparo del menor o la menor.

e) El conflicto abierto y permanente de los progenitores y progenitoras, separados o no, cuando anteponen sus necesidades a las del niño, la niña o adolescente, y supuestos de violencia de género leve y no crónica que no sea física.

f) El riesgo prenatal, entendido como falta de cuidado físico de la mujer gestante o el consumo abusivo de sustancias con potencial adictivo, así como cualquier otra acción propia de la mujer o terceras personas, tolerada o no por esta, que perjudique el normal desarrollo o pueda provocar enfermedades o discapacidades físicas, mentales o sensoriales a la persona recién nacida, que obliga las actuaciones previstas en la normativa de protección jurídica del menor.

g) Cualesquiera otras de las contempladas en el artículo 69.3 que, de persistir, pudieran evolucionar y derivar en desamparo de la persona menor.

h) La evolución negativa de los programas de intervención seguidos con la familia y la obstrucción a su desarrollo o puesta en marcha.

i) Las prácticas discriminatorias, por parte de los responsables parentales, contra los niños, niñas y adolescentes que conlleven un perjuicio para su bienestar y su salud mental y física, en particular:

1.º Las actitudes discriminatorias que por razón de género, edad o discapacidad puedan aumentar las posibilidades de confinamiento en el hogar, la falta de acceso a la educación, las escasas oportunidades de ocio, la falta de acceso al arte y a la vida cultural, así como cualquier otra circunstancia que, por razón de género, edad o discapacidad, les impidan disfrutar de sus derechos en igualdad.

2.º La no aceptación de la orientación sexual, identidad de género o las características sexuales de la persona menor de edad.

j) El riesgo de sufrir ablación, mutilación genital femenina o cualquier otra forma de violencia en el caso de niñas y adolescentes basada en el género, así como las promesas o acuerdos de matrimonio forzado.

k) La identificación de las madres como víctimas de trata.



l) Los ingresos múltiples de personas menores de edad en distintos hospitales con síntomas recurrentes, inexplicables o que no se confirman diagnósticamente.

m) El consumo habitual de drogas tóxicas o bebidas alcohólicas por las personas menores de edad.

n) Cualquier otra circunstancia que implique violencia sobre las personas menores de edad que, en caso de persistir, pueda evolucionar y derivar en el desamparo del niño, niña o adolescente.

Se consideran indicadores de riesgo también el tener un hermano o hermana en situación de riesgo, si las circunstancias familiares no han cambiado, y la concurrencia de circunstancias o carencias materiales.

La actuación administrativa ante las situaciones de riesgo del menor o la menor, garantizará los derechos que le asisten y estará orientada a conseguir:

a) La mejora del medio familiar, con la colaboración de los padres, madres o representantes legales de las personas menores y de las propias personas menores.

b) La eliminación, neutralización o disminución de los factores de riesgo mediante el refuerzo de las capacidades parentales para atender adecuadamente las necesidades de las personas menores, proporcionándoles los medios tanto técnicos como económicos que permitan su permanencia en el hogar.

c) La satisfacción adecuada de las necesidades principales de las personas menores por los servicios y recursos normalizados.

d) El complemento a la actuación de los padres, madres o representantes legales de las personas menores hasta donde sea necesario, propiciando el regreso de las personas menores cuando se haya asumido su guarda.

## **5.2 SUBPROGRAMAS DE APLICACIÓN:**

Los subprogramas objeto de derivación son:

### **5.2.1 Subprograma de Capacitación parental.**

**OBJETIVO** Las familias, en las que por lo menos, existe una figura adulta capacitada para ejercer responsabilidades parentales y con la que se va a poder trabajar de forma educativa para disminuir los factores de riesgo y/o potenciar los factores de protección existentes en el núcleo de convivencia.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**

Abuso de drogas o alcohol prolongado con pronóstico negativo y sin tratamiento.

Trastornos psíquicos severos, crónicos e incapacitantes sin tratamiento y/o control farmacológico.



**INTENSIDAD** de la intervención directa con la familia: aproximadamente entre 4 y 7 horas semanales dependiendo del Plan de Caso. La duración máxima de permanencia de la familia en el programa será de 24 meses, pudiendo prorrogarse si la situación lo requiere otros 6 meses más. Podrán darse casos excepcionales, donde la intensidad de horas podrá modificarse, así como la permanencia en el programa.

### **5.2.2. Subprograma de Complemento Familiar.**

**OBJETIVO** familias donde las figuras parentales presentan limitaciones personales no resolubles (físicas, cognitivas, psíquicas) que, aunque les permite ejercer adecuadamente determinadas funciones parentales y además se valora que la vinculación afectiva de la unidad familiar es positiva para los menores, les incapacita para ejercer otras funciones de forma autónoma, completa, estable y/o suficientemente adecuada.

La intervención deberá consistir en la presencia de una persona adulta referente (educador/a) que asegure y oriente para que los niños/as reciban los cuidados adecuados y que su integridad y seguridad básica se encuentra garantizada.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**

Todas las formas de maltrato activo de gravedad severa o muy severa, además del abuso sexual, el abandono y otras formas de maltrato (trato inapropiado, corrupción, mendicidad y explotación laboral).

La desprotección por negligencia en necesidades de seguridad y la incapacidad parental/marental para el control de la conducta de gravedad severa o muy severa.

**INTENSIDAD** de las intervenciones directas con la familia se determinará según el Plan de Caso, siendo aproximadamente hasta un máximo de 10 horas semanales. Debido a las características del programa no se establecerán plazos máximos de permanencia en el mismo. Dicha intervención podrá mantenerse mientras los hijos e hijas de estas familias no sean suficientemente autónomos o, en su caso, hasta que cumplan la mayoría de edad. Al cumplir la persona menor de edad 16 años, la finalidad podrá cambiar al desarrollo de Autonomía Personal y Transición a la Vida Adulta. En cualquier caso, los plazos de tiempo dependerán de la situación familiar y de la valoración realizada desde el EAIA.

### **5.2.3 Subprograma de Desarrollo de Autonomía Personal y Transición a la Vida Adulta.**

**OBJETIVO** familias cuyos progenitores son poco permeables a la intervención del programa de capacitación parental o el de complemento, y en el núcleo familiar conviven adolescentes. Se podrá aplicar una intervención orientada específicamente a trabajar con estos/as menores su autonomía personal, potenciando sus capacidades y apoyándoles para el tránsito a la vida adulta. Está dirigido a menores con 14 años o más que cuenten con madurez y unos recursos



personales mínimos, excluyendo aquellos que tengan una dependencia e inmadurez importantes.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**

Cuando no se ha procedido a separar al o la adolescente, son motivo de exclusión la presencia de todas las formas de maltrato activo de gravedad severa o muy severa, así como el abuso sexual, el abandono y otras formas de maltrato (trato inapropiado, corrupción, mendicidad y explotación laboral).

Es motivo de exclusión cuando la desprotección por incapacidad parental/marental para el control de la conducta es de gravedad muy severa y la persona menor de edad se encuentra en el domicilio.

Personas menores de edad con 14 o más años, con una dependencia e inmadurez importantes.

**INTENSIDAD** de la intervención, la frecuencia de la misma y la permanencia en el programa será marcado desde el EAIA. En determinado tipo de situaciones el programa podrá mantenerse durante un tiempo limitado hasta 6 meses como máximo una vez se haya alcanzado la mayoría de edad. La intervención será prorrogable hasta 6 meses más si la intervención educativa se ha iniciado cuando el menor tenía una edad cercana a la mayoría de edad.

#### **5.2.4 Subprograma sobre situaciones de diagnóstico-pronóstico incierto.**

**OBJETIVO** en determinados casos, tras la evaluación inicial realizada por el EAIA será difícil establecer un diagnóstico-pronóstico sobre la rehabilitación familiar, son casos en los que sólo cuando se proporcione a la familia la oportunidad de recibir intervención profesional, a través del planteamiento y puesta en práctica de un Plan de Caso, podrá establecerse con claridad si hay o no posibilidades de recuperación.

**INTENSIDAD** El plazo máximo para permanecer en este subprograma será de 6 meses siendo necesario realizar una nueva valoración de la situación y asignar, si así se estima conveniente, dicha intervención a uno de los restantes subprogramas de intervención. La frecuencia e intensidad de la intervención que se desarrollará queda sujeta a las directrices establecidas por los responsables de la intervención en el EAIA.

### **6. PRIORIZACION EN LA ATENCION DE FAMILIAS USUARIAS.**

Para su acceso al servicio, se tendrán en cuenta los siguientes criterios en este orden de priorización:

1. Grado de riesgo de desprotección valorado: serán prioritarios los casos con mayor grado de riesgo de desprotección.
2. Tiempo de espera: serán prioritarios aquellos casos en que se haya superado el tiempo de espera establecido en la Cartera de Servicios Sociales para la concesión del servicio (3 meses).



3. Edad del menor o menores objeto de atención: serán prioritarios los casos con niños/as más pequeños (0-3 años).
4. Nº de menores en el domicilio: serán prioritarios los casos con un mayor número de menores implicados.
5. Existencia de intervenciones activas por parte de otros recursos de intervención familiar: serán prioritarios casos en que no existan recursos de apoyo activos.
6. Disponibilidad de recursos alternativos que pudieran abordar los objetivos planteados: serán prioritarios aquellos casos para los que no existan recursos alternativos.
7. Intervenciones previas de preservación familiar y resultado de las mismas: serán prioritarios los casos que no hayan sido beneficiarios de intervenciones previas y aquellos en que, habiendo existido intervenciones previas, estas hayan tenido resultados eficaces.

## **7.FUNCIONES.**

### **7.1-DEL EAIA.**

- Los casos a atender por el PIF serán derivados por el EAIA a la Figura Responsable del PAIF, quien dará el visto bueno y los remitirá a la entidad adjudicataria vía valija digital. La derivación constará del Plan de Caso Inicial y Autorización del/la participante.
- Previamente el EAIA habrá trabajado con la familia y las y los menores la aceptación del Programa de Intervención Familiar y habrá incidido en su colaboración desde un proceso de ayuda.
- Presentar el caso a la educadora/or referente del PIF aclarando las dudas o cuestiones que puedan surgir y proporcionando información complementaria.
- Presentar a la educadora/or referente del PIF en el domicilio de la familia en un plazo máximo de 15 días desde la asignación del caso al educador/a referente del PIF.
- Realizar el seguimiento del caso a través de una reunión mensual con la educadora/or referente del PIF, previa lectura de Diarios de Campo que serán remitidos al EAIA por la entidad antes del día 5 de cada mes.
- Revisar y elaborar las modificaciones del Plan de Caso inicial, cuando se considere necesario y siempre cada 9 meses.
- Gestionar las altas y bajas de expedientes y modificaciones en los Planes de Caso, intensidad de la intervención y Subprogramas a aplicar que serán aprobados por la Figura Responsable del PAIF y remitidas a la entidad adjudicataria del PIF vía valija digital.
- Permanecer ante la familia y otras instancias como responsables y referentes del caso y ser a quienes compete la toma de decisiones sobre la protección del niño, niña o adolescente.
- Determinar, si es necesario, la interrupción temporal o definitiva de la intervención del Programa de Intervención Familiar. La interrupción definitiva se efectuará mediante informe de cierre que será remitido a la Figura Responsable del PAIF en el plazo máximo de un mes, y esta lo enviará a la entidad adjudicataria vía valija digital.



- Asumir la responsabilidad en la coordinación con los servicios/programas /centros/profesionales que se acuerden y la delegación de ésta, si procede, hacia el PIF en función de las necesidades del caso.
- Realizar intervenciones directas con las familias u otros servicios/profesionales cuando lo solicite el PIF y se considere necesario para la buena evolución de la intervención, coordinando con el PIF estas actuaciones.
- Proponer temáticas concretas a impartir en las actividades grupales a llevar a cabo por el PIF con familias y menores.
- Apoyar a la entidad adjudicataria en la divulgación de su actividad y proyectos de innovación a la ciudadanía y profesionales del ámbito de protección de niñas, niños y adolescentes.
- Proponer al PIF y al Equipo de Infancia y Familia de la Unidad de Barrio (EIF) referente del caso, sesiones de supervisión de caso en las que abordarán casos complejos y en las cuales participarán tanto profesionales del EAIA, del EIF si se considera necesario y la figura de psicología y educador/a referente del PIF.

### **7.2-DE LA FIGURA DE RESPONSABLE DEL PAIF DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.**

- Valoración de la idoneidad de la derivación al PIF, efectuada por el EAIA, a través de la lectura del Plan de Caso y comprobación de la documentación necesaria.
- Realizar la solicitud pertinente de alta a la entidad adjudicataria aportando la siguiente documentación: propuesta de acceso al Programa de Intervención Familiar, la autorización de la familia para el traspaso de información y la entrada en el domicilio, y el Plan de Caso donde se plantea la intervención a realiza, vía valija digital.
- Realizar la solicitud de baja y modificaciones del programa a propuesta del EAIA.
- Seguimiento de la contratación y del cumplimiento de las obligaciones y funciones recogidas en las prescripciones técnicas y administrativas, mediante reuniones y coordinación periódica y a través de los documentos que la entidad adjudicataria debe remitir: informe de actividad mensual y semanal, y Memoria anual.
- Seguimiento de la contratación y cumplimiento de la efectividad del cumplimiento de las cláusulas sociales.
- Apoyo técnico e interlocución con otras instancias en aquellos casos en los que se valore necesario este apoyo.
- Dinamización y planificación de la Comisión de Seguimiento y Mejora.

### **7.3-FUNCIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL PIF.**

- Desarrollar el programa en las condiciones técnicas, temporales y económicas exigidas en el pliego de condiciones administrativas.
- Aportar los recursos personales, técnicos y de infraestructuras necesarias para el desarrollo de la atención, contemplados en el punto 9 del presente pliego.
- Una vez recepcionada la solicitud del PIF, designar una figura educativa para intervenir con la familia en el plazo máximo de 7 días.
- Atender y comenzar la intervención con las familias derivadas, en un plazo máximo de tres semanas, a partir del día siguiente que se realiza la solicitud por parte de la persona



Responsable del PAIF. Una vez que el caso ha sido presentado por el EAIA a la educadora/or referente y a la familia en su domicilio.

- En el caso de familias con niños y niñas menores de 3 años la atención se realizará en un plazo máximo de 10 días, a partir del día siguiente que se realiza la solicitud por parte de la persona Responsable del PAIF.
- Aplicar los instrumentos que, desde la figura Responsable del PAIF y el EAIA se propongan para la evaluación de las intervenciones. No obstante, la entidad deberá de contar con instrumentos propios de registro de los casos remitidos y de indicadores de evaluación.
- Observar los principios de confidencialidad y secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos exigidas por la normativa vigente y el Ayuntamiento de Pamplona.
- Diseñar y poner en marcha una o varias actividades grupales formativas para madres y padres. Programada y presentada en el mes de febrero de cada año en curso, a desarrollar a partir de este mes, cuya temática será consensuada con el EAIA en función de la demanda detectada.
- Presentación de una memoria evaluativa anual donde se plasme la actividad del programa y sus resultados. Deberá entregarse antes del 15 de febrero del año siguiente.
- Presentación de un informe mensual de actividad y número de casos activos para que el equipo gestor pueda hacer seguimiento del contrato y poder hacer los ajustes pertinentes.
- Presentación de un proyecto anual de innovación socioeducativa sobre intervención familiar cuyos resultados puedan ser publicados y dados a conocer a la ciudadanía y servicios profesionales. (máximo 10 folios por ambas caras por proyecto).
- Participar y colaborar a propuesta del EAIA en las sesiones de supervisión de caso organizadas por el EAIA sobre casos y situaciones complejas susceptibles de esta supervisión.
- Sustitución de las y los educadores referentes en vacaciones y bajas por enfermedad de más de 15 días de duración.
- Creación de un sistema de guardias no presenciales durante el fin de semana para atender situaciones de urgencia justificadas.

#### **7.4-DE LA PERSONA QUE EJERCE COMO COORDINADORA Y RESPONSABLE DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA ANTE EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.**

- Será la responsable del cumplimiento de compromisos establecidos en este pliego de prescripciones técnicas.
- Recepción de los casos derivados desde el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia en dificultad social a través de la persona Responsable del programa de Infancia en el Ayuntamiento de Pamplona, vía valija digital.
- Asignación de la intervención a las figuras educativas de la entidad adjudicataria en el plazo de máximo de 7 días.
- Supervisión y apoyo a los/as educadores/as junto con el/ la profesional de psicología de la entidad adjudicataria.
- Interlocución con los miembros del EAIA de cara a la evaluación, supervisión, modificación y resolución de dificultades que surjan en los casos que atienden.



- Ejercerá la interlocución del PIF con Dirección, Secretaría Técnica y la figura Responsable del PAIF del Ayuntamiento de Pamplona.
- La persona coordinadora del PIF entregará a principio de mes a la figura Responsable del PAIF un informe de actividad en el cual se especifique el número de sesiones presenciales pactadas (sesiones en el domicilio y acompañamiento en gestiones y ocio) para cada familia en el Plan de Caso y el número de sesiones efectuadas, la causa o motivo de cancelación, horas de intervención directa, horas de coordinación con el EAIA, horas de supervisión interna con la figura del psicología del PIF, horas de coordinación con otros servicios, horas de desplazamiento, horas empleadas en el registro documental de la información y otras horas.. Indicando el motivo de cancelación cuando se dé esta circunstancia.
- Gestión de las bajas y altas de los casos derivados al PIF por el EAIA, que serán remitidas por la figura Responsable del PAIF vía valija digital.
- Recepción y remisión al educador/a referentes de las modificaciones del Plan de Caso inicial y modificación de objetivos y subprogramas que serán remitidas por la figura Responsable del PAIF vía valija digital.
- Comunicación a la persona responsable municipal de las incidencias de personal para informar al EAIA.
- Envío semanal de un informe de situación de las personas trabajadoras para conocer el calendario de los profesionales del PIF en cuanto a presencialidad en la prestación del servicio y sistema de guardias para atender el teléfono de urgencias.
- Velar por la formación continua del equipo y diseñar un plan de formación anual del equipo PIF.

#### **7.5-DE LAS FIGURAS EDUCATIVAS DE LA EMPRESA.**

- Deberán cumplir con las actuaciones marcadas en el Plan de Caso planteado desde el EAIA, proporcionando información continuada sobre la evolución del caso a través de los Diarios de Campo que deberán ser entregados al EAIA antes del día 5 de cada mes. Y, acudir a las reuniones mensuales del seguimiento del caso con el equipo EAIA referente del caso. En casos excepcionales estas reuniones podrán celebrarse con una intensidad mayor.
- Desarrollar la intervención socioeducativa con el niño, niña o adolescente y la familia, utilizando tanto los recursos del Programa de Intervención Familiar como los recursos comunitarios.
- Implicar y motivar a la familia en la planificación y desarrollo de la intervención.
- Crear y mantener y/o dinamizar una red estable de servicios de apoyo y protección hacia los niños, niñas y adolescentes y la familia, reforzando la relación de la familia con los servicios comunitarios.
- Acompañar a las familias a los servicios y recursos profesionales, acordándolo con el EAIA y cuando sea necesario, para realizar las gestiones y tramitaciones que se hayan considerado procedentes aplicar.
- Mantener una coordinación permanente con las figuras profesionales y los servicios que tengan contacto con los niños, niñas, adolescentes y sus familias, así mismo recoger



- información continuada sobre la situación de éstos (en los casos en que esta función sea delegada por las figuras referentes del caso del EAIA).
- Aportar cuanta información oral y escrita sea requerida desde los servicios técnicos y responsables municipales, como referentes educativos de las familias y de la intervención que se está realizando.
  - Informar de manera inmediata, en función de la gravedad, al equipo referente del EAIA sobre cualquier incidente que haya afectado o se piense que puede afectar negativamente a la seguridad e integridad de los/as menores.
  - Se deberá informar al equipo referente del EAIA de cualquier situación que impida la realización de las visitas/sesiones planificadas con la familia o el trabajo sobre los objetivos previstos, siempre que en el plazo de 15 días se hayan anulado el 75% de las sesiones pactadas independientemente del motivo o justificación.
  - Proponer al equipo referente del caso en el EAIA los cambios que se consideren oportunos en el Plan de Caso con el objetivo de mejorar la intervención.
  - Mantener un registro escrito, a través del Diario de Campo de la intervención, gestiones realizadas con las familias, número de sesiones pactadas y número de sesiones efectuadas. Se recogerá de forma mensual y será entregado antes del día 5 de cada mes.
  - Cada 9 meses se realizará un informe valorativo sobre el grado de consecución de los objetivos acordados en el Plan de Caso diseñado para la intervención educativa.
  - Deberá garantizar la confidencialidad y el secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos exigidas por la normativa vigente y por el Ayuntamiento de Pamplona.
  - Cuando una intervención se dé por finalizada, habiendo sido decidido dicho cierre por las personas responsables del caso, por cualquiera de las circunstancias que se establezcan, se procederá por parte del educador/a que ha desarrollado la intervención a la devolución de la documentación que hace referencia a la familia. Así mismo, realizará un informe específico de la intervención desarrollada recogiendo los objetivos trabajados, las actuaciones desarrolladas, los logros conseguidos y las dificultades encontradas, así como la valoración de la situación familiar. El plazo de tiempo para la entrega de dicho informe no podrá ser superior a un mes, contando este plazo desde el cierre administrativo en el Programa de Intervención Familiar.
  - Emitir aquellos informes sobre la evolución y situación del caso que sean requeridos por el equipo EAIA referente del caso de manera inmediata en casos urgentes y muy severos y en el plazo de una semana en otras casuísticas.

Los expedientes correspondientes a cada caso cerrado serán puestos en conocimiento del Ayuntamiento, que determinará si procede su conservación o su eliminación. En caso de que se determine su conservación, serán remitidos al Ayuntamiento para su custodia; en caso contrario, la entidad procederá a su eliminación conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

La entidad adjudicataria tendrá acceso a todos los datos personales que sean necesarios e imprescindibles para la ejecución del contrato, debiendo cumplir en todo momento la



normativa exigible en cuanto a su protección, y a la que específicamente esté obligado como encargado del tratamiento.

Los modelos de recogida de información por parte de la empresa que sea adjudicataria deberán ser aprobados por la unidad gestora del contrato.

Al menos el 70% del trabajo será desarrollado en intervención directa con las familias, destinando el resto a coordinaciones, reuniones, informes, etc.

#### **7.6-DE LA FIGURA DE PSICOLOGÍA DEL PIF.**

- Dirigir, supervisar, y apoyar técnicamente el trabajo de la figura educativa, atendiendo a la sobrecarga de responsabilidad, la pérdida de motivación y el impacto emocional que la intervención pueda tener en su bienestar emocional.
- Asistir a las presentaciones de casos que lleva a cabo el EAIA, junto con el educador/a asignado/a, si valora la conveniencia los equipos municipales.
- Mantener reuniones con el EAIA, para intercambiar aspectos relativos a la supervisión de las figuras educativas y lograr un consenso sobre las pautas de intervención a seguir.
- Mantener contactos (personales o telefónicos) con el EAIA, para proponerles y consultarles cuestiones relativas a la supervisión de los casos.
- Garantizar la aplicación y cumplimentación correctas de los instrumentos para la evaluación del Programa.
- Colaborar en el desarrollo y planificación del PIF.
- Favorecer la formación continua y especialización en intervención familiar necesaria para el desarrollo del trabajo socioeducativo en los domicilios de los y las educadores y educadoras.
- Atender consultas del órgano gestor del programa de infancia cuando se considere un valor añadido el juicio técnico de esta profesional.
- Participar en las sesiones de supervisión de caso organizadas a propuesta del EAIA junto con la educadora o educador referente del caso.
- Diseñar y participar en la intervención grupal con menores y familias a desarrollar por el PIF.
- Velar por la formación continua del equipo y diseñar un plan de formación anual del equipo PIF.

#### **8-COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA.**

Se mantendrá una Comisión de seguimiento del trabajo desarrollado entre miembros del propio EAIA, figura Responsable del PAIF y miembros de la entidad adjudicataria.

Esta Comisión tendrá por objeto establecer mejoras continuas en los procesos de intervención con las familias. Algunas de las acciones que se podrán desarrollar hacen referencia a:

- Implementación de sinergias de intervención conjuntas.
- Elaboración de instrumentos de supervisión y valoración de las intervenciones.
- Desarrollo conjunto de nuevas intervenciones de ámbito individual, familiar y grupal.
- Unificación de los procedimientos establecidos y propuestas de mejora.



- Desarrollo y consolidación de las metodologías de intervención establecidas y propuestas de mejora.
- Propuestas conjuntas para establecer indicadores de evaluación.

Será la figura Responsable del programa en el Ayuntamiento de Pamplona la persona que desarrolle, articule y convoque dicha comisión de trabajo (miembros participantes, desarrollo de objetivos de trabajo, tiempos y lugares de convocatoria, etc.).

Estas reuniones se celebrarán con una periodicidad bimensual y estarán compuestas por: dos figuras profesionales del EAIA, la figura Responsable del PAIF, Coordinador/a del PIF, figura de psicología del PIF y dos educadores/as del PIF.

## **9-RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES.**

### **9.1-FIGURAS PROFESIONALES QUE DEBE APORTAR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

La entidad adjudicataria tendrá obligación de subrogar al personal que está desarrollando en la actualidad el servicio en las mismas condiciones laborales que tienen en la actualidad.

La Entidad adjudicataria deberá presentar en el plazo de un mes desde el inicio de la actividad la propuesta de prestación del servicio, con el calendario laboral anual y jornada semanal de conformidad con la normativa laboral o convencional que resulte de aplicación, con detalle de las funciones y actividades de los trabajadores/as contratados por jornada y categoría laboral.

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de sustituir las bajas por enfermedad y vacaciones de más de 15 días de duración.

Las figuras profesionales son:

1-Coordinadora del programa, 1 jornada completa.

Coordinadora con titulación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social o Educación Social. Actúa como responsable del PIF ante el Ayuntamiento de Pamplona.

Desarrolla las tareas de dirección, planificación y gestión del servicio a jornada completa, ejecutando las funciones establecidas en el punto 7.4 del presente pliego.

2-Psicólogo/a, 1 jornada completa.

Psicóloga con titulación de Licenciatura o Grado de Psicología.

Desarrolla las funciones de supervisión de los/as educadores/as de la entidad adjudicataria y colaboración y asesoramiento con los profesionales del EAIA cuando así lo requieran para el abordaje de los casos que se deriven o sean susceptibles de derivación, así como todas las funciones descritas en el punto 7.6 del presente pliego. Se valorará su experiencia de trabajo en equipos multidisciplinares. Desarrollará su trabajo a jornada completa. Tendrá un teléfono móvil para casos de urgencia.



3-16 Educadoras/es de Intervención directa a jornada completa.

Deberán poseer las siguientes titulaciones:

- a) Educación Social (Título universitario de Grado o Diplomatura u homologación por el colegio profesional correspondiente para el desarrollo de dichas competencias).
- b) Técnico/a Superior en Integración Social (1).
- c) Técnico/a Especialista en Adaptación Social (2).<sup>1</sup>

Realizarán la intervención directa con niños/adolescentes y familias en situación de desprotección será desarrollada por la figura profesional educativa y las funciones descritas en el punto 7.5 del presente pliego.

Se tendrá en cuenta a la hora de contratación de miembros del equipo un equilibrio en cuanto a las variables de sexo y edad tratando de conformar una plantilla equilibrada que responda a los diferentes perfiles familiares con los que se trabaja.

La entidad adjudicataria deberá presentar, en el momento de formalización del contrato, el Certificado Negativo de Delitos de Naturaleza sexual de todo el equipo, y cada vez que se produzca una nueva contratación e incorporación a la figura Responsable del PAIF en el Ayuntamiento de Pamplona.

## **9.2-HORARIOS Y JORNADA LABORAL.**

La entidad adjudicataria deberá atender de manera simultánea un máximo de 90 casos activos, y en todo el año hasta un máximo de 110 casos.

El horario de trabajo incluyendo reuniones, coordinaciones, supervisión, desplazamientos, gestión documental e intervención directa con las unidades familiares, se podrá distribuir en una franja horaria de 7:00h a 21:00h.

La entidad adjudicataria contará con un sistema de guardia telefónica no presencial para atender urgencias justificadas desde el viernes a las 21:00h hasta las 21:00h del domingo, que incluya la coordinación con el 112 y otros recursos de apoyo a las urgencias en fin de semana.

El servicio de guardia telefónica para atender urgencias no estará disponible durante los fines de semana de la semana de San Fermín, y tampoco en el caso de que el fin de semana coincida con el 24 y 25 de diciembre, 31 y 1 de diciembre y festivos de Semana Santa.

Se entenderá por urgencias justificadas las situaciones en las cuales corra peligro la integridad psíquica o física de las personas menores de edad y aquellas situaciones que requieran

---

<sup>1</sup> (1) Título otorgado por el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra (Instituto de Educación Secundaria Adaptación Social).

(2) Título no vigente, equivalente al de Técnico Superior en Integración Social.



contención emocional para las figuras adultas de la familia por presentar riesgo de desprotección severa o muy severa hacia las personas menores.

La entidad adjudicataria informará al EAIA de todas aquellas incidencias atendidas durante el fin de semana, el lunes siguiente a la urgencia atendida.

## **9.2-RECUROS TÉCNICOS.**

La entidad adjudicataria deberá desarrollar y presentar a la unidad gestora del programa los siguientes recursos técnicos:

- Calendario de sesiones de supervisión de la figura de Psicología y figuras educativas.
- Calendario y procedimiento del sistema de coordinación interna del equipo.
- Plan anual de formación continua del equipo que será presentado antes de la finalización del mes de enero del año en el cual se va a realizar la formación.
- Sistema informático de recogida de la información a través del diseño de las plantillas que se utilizará para la elaboración de los Diarios de Campo e informes y un procedimiento de gestión documental de los mismos que cumpla la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.
- Sistema informático que contabilice las altas y bajas del PIF y la actividad mensual y semanal del PIF.
- El informe de actividad mensual contendrá la siguiente información:
  - Número de sesiones presenciales pactadas (sesiones en el domicilio y acompañamiento en gestiones y ocio) para cada familia en el Plan de Caso y el número de sesiones efectuadas.
  - Causa o motivo de cancelación.
  - Horas de intervención directa,
  - Horas de coordinación con el EAIA,
  - Horas de supervisión interna con la figura de Psicología del PIF.
  - Horas de coordinación con otros servicios.
  - Horas de desplazamiento.
  - Horas empleadas en el registro documental de la información y otras horas.
- Un guion de Memoria evaluativa anual del PIF que recoja los datos esenciales para la evaluación y seguimiento anual del programa. En todo caso deberá recoger los siguientes datos:
  - Número de familias atendidas.
  - Número de personas adultas segregadas por sexo.
  - Número de niños y niñas segregados por sexo.
  - Edad de las figuras adultas y menores.
  - Nivel de estudios de las personas adultas y menores.
  - Origen y nacionalidad de las personas adultas y menores.
  - Casuística relacionada con la tipología y nivel de gravedad de los casos atendidos.
  - Subprogramas aplicados y tiempo de duración de los mismos.
  - Número de casos cerrados anuales y motivo de cierre.



- Valoración de los casos cerrados en cuanto al motivo de cierre y cumplimiento de objetivos.
  - Datos sobre la coordinación con el EAIA y trabajo en red con otros recursos.
  - Actividades de formación continua del equipo.
  - Actividades de supervisión por parte de la figura de Psicología.
  - Actividades grupales tanto con menores como con figuras adultas realizadas.
  - Valoración del proyecto de innovación socioeducativa propuesto.
  - Propuesta de áreas de mejora detectadas en la ejecución del Programa para el año siguiente.
- Un sistema de protección de datos de carácter personal adaptado a la normativa vigente.
  - Un procedimiento de quejas y sugerencias que pueda estar a disposición de las personas usuarias.
  - Deberá informar a la figura Responsable municipal del PIF de aquellas quejas o sugerencias que se puedan producir a lo largo del tiempo de adjudicación del contrato en el plazo máximo de 15 días desde la entrada de una queja.

### **9.3-RECURSOS MATERIALES.**

La entidad adjudicataria deberá contar con:

- Un local en Pamplona o Comarca con capacidad para 18 puestos de trabajo que contendrán ordenador, mesa de trabajo, y conexión a internet. Así como sala de reuniones y despacho individual para Psicóloga/o destinado a llevar a cabo la supervisión de las figuras educativas. Un aseo y wc. Recibidor con espacio de espera.
- 18 cuentas de correo electrónico activas para cada una de las figuras profesionales.
- Un sistema informático compatible con el sistema informático del Ayuntamiento de Pamplona que permita el intercambio de documentos vía valija digital.
- Un teléfono móvil para cada una de las figuras profesionales a disposición de las familias, el EAIA y la figura Responsable del PAIF.
- Un teléfono de guardia para atender las urgencias del fin de semana.
- Un sistema informático de gestión del PIF que contenga tanto la gestión del personal contratado como la gestión de las altas y bajas de los casos y la gestión de la actividad mensual y semanal del programa.

### **10-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Además de cumplir con las funciones recogidas en los apartados anteriores, la entidad adjudicataria deberá respetar los principios rectores establecido en el Artículo 5 de la Ley 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales.

Así mismo, deberá respetar los derechos y deberes de las personas destinatarias 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 Ley 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales.