

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 PARA EL CONTRATO DE  
SERVICIOS QUE REGULA LA GESTIÓN DE 4 PLAZAS MIXTAS  
DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL TERAPÉUTICO, PARA  
MENORES EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN ASOCIADO AL  
CONSUMO DE TÓXICOS.**

## **INDICE.**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. EL SISTEMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA EN NAVARRA .....        | 3  |
| 2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....                                  | 5  |
| 3.- Objeto de la licitación.....                                  | 9  |
| 4.- Justificación .....                                           | 10 |
| 5.- Marco normativo.....                                          | 10 |
| 6.- Destinatarios/as .....                                        | 11 |
| 7.- Funciones.....                                                | 11 |
| 8.- Objetivos del programa .....                                  | 13 |
| 9. Objetivos a trabajar con menores y sus familias.....           | 14 |
| 10. Actividades .....                                             | 19 |
| 11.- Ubicación.....                                               | 20 |
| 12.- Procedimiento para el inicio y desarrollo del programa ..... | 24 |
| 13. Recursos humanos.....                                         | 31 |
| ANEXO 1. RELACIÓN DE PERSONAL Y HORARIO DE PRESENCIA.....         | 31 |
| ANEXO 2. RECURSOS HUMANOS.....                                    | 33 |
| ANEXO 3. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA..... | 55 |
| ANEXO 4. – ÁMBITOS Y ÁREAS DE INTERVENCIÓN. ....                  | 64 |

## 1. EI SISTEMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA EN NAVARRA

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 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.

Su ámbito de aplicación va dirigido a cualquier/a menor de 18 años, ya sea nacional o extranjero, que esté residiendo de forma estable, ocasional o transitoria en nuestra Comunidad Autónoma y se encuentre en una situación de desprotección.

En cumplimiento de este mandato constitucional 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) 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.

Esta misma ley establece en su artículo 12 que “la protección de los/las menores por los poderes públicos se realizará mediante la prevención, detección y preparación de situaciones de riesgo, con el establecimiento de los servicios y recursos adecuados para tal fin, en el ejercicio de la guarda y, en los casos de declaración de desamparo, por ministerio de ley).

En su artículo 14 establece la obligatoriedad de prestar la atención inmediata, mediante la asunción de la guarda provisional (en base al artículo 172.4 del Código Civil.

En modificación del art. 173 bis establece que el acogimiento familiar de urgencia, principalmente para menores de seis años, tendrá una duración no superior a 6 meses.

Los presentes pliegos responden a este mandato legal asumiendo funciones de detección y valoración de situaciones de riesgo y desamparo, de apoyo a las familias para minimizar los indicadores de desprotección detectados y mantener al/a la menor en su medio familiar (Centro de Día) y de prestar la atención inmediata a los/las menores en situación de desprotección mediante la asunción de su guarda.

Así mismo, la respuesta a las situaciones de desprotección devenidas del ejercicio inadecuado de las responsabilidades inherentes al ejercicio de la patria potestad de sus progenitores o responsables legales, que por circunstancias graves y transitorias o por desamparo requieren del establecimiento de medidas que implican la gestión de la guarda por parte de la administración pública, se realizará mediante el Acogimiento Familiar o Residencial (teniendo en consideración los criterios expuestos con anterioridad), bien por cesión voluntaria de la guarda por parte de los/las progenitores, porque así lo determine un/a juez/a o mediante la asunción de la tutela por parte de la Entidad Pública responsable.

## 2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La gestión del programa objeto de licitación se adaptará, en su funcionamiento, a los principios rectores de la actuación de la Administración en materia de protección de menores recogidos en el Apartado 1 de estos pliegos, prestando especial atención a los siguientes aspectos:

### ***2.1. Interés superior del/de la menor***

Las actuaciones se orientarán siempre hacia el interés superior del niño, niña o adolescente, por encima de cualquier otro interés, por legítimo que éste sea, y de cualquier consideración práctica.

### ***2.2. Atención integral, individualizada, proactiva y rehabilitadora***

Se garantizará una atención integral e individualizada de los/las menores, con especial cuidado a sus necesidades afectivas y relacionales. La intervención se basará en las competencias y no en las dificultades, tanto con los/las menores como con sus familias (parentalidad positiva).

Se activarán todos aquellos recursos terapéuticos y rehabilitadores que se consideren precisos para compensar el daño producido por la situación de desprotección asociada al consumo de tóxicos.

Se atenderán las necesidades especiales de menores con discapacidad y las específicas de los/las menores extranjeros para facilitar su integración en la sociedad de acogida.

### ***2.3. Complementariedad del Acogimiento Residencial***

El Acogimiento Residencial no se plantea como una medida definitiva, siendo orientada la intervención a la inserción definitiva y estable del/de la menor a un entorno familiar o a su autonomía. Por todo ello, se debe promover la participación de las familias durante la medida.

Resulta imprescindible, siempre que no sea contrario al interés superior del/de la menor, lo siguiente:

- ☐ Involucrar a padres-madres en aquellas tareas que mejoren las relaciones con sus hijos e hijas.
- ☐ Permitir y promover que los padres-madres sigan ejerciendo al máximo posible sus responsabilidades parentales.

- ☐ Y en especial, proporcionar a los padres-madres y a los/las menores intervenciones específicas dirigidas a promover su proceso de rehabilitación personal y/o capacitación parental.

## **2.4. La promoción de la autonomía social, familiar y personal del/de la menor**

El objetivo de la actuación en el área de la infancia es la autonomía de los niños, niñas y adolescentes, que se alcanza mediante la integración en una red de apoyo social (autonomía social), mediante el trabajo de asunción de su historia familiar, a través de la ayuda ofrecida a la familia y al/a la propio/a menor para su evolución como grupo familiar (autonomía familiar) y mediante la adquisición de recursos personales (autonomía personal).

### **2.4.1. Autonomía familiar**

La ayuda al/a la menor pivotará sobre la red de apoyo social más próxima del/de la menor: su familia y su comunidad.

Una estructura familiar adecuada favorece la autonomía y canaliza los apoyos familiares y sociales de un modo más eficaz que cualquier institución. Es además la mejor herramienta para la adquisición de la madurez y el equilibrio psico-afectivo y emocional del individuo.

Siempre que sea posible se promoverá que la familia de origen adquiera las competencias suficientes para mantener los vínculos con el/la menor y para prestarle apoyo a largo plazo. Por tanto, se favorecerán actuaciones que refuercen la vinculación y desarrollen las responsabilidades parentales.

### **2.4.2. Autonomía personal**

Todas las actuaciones llevadas a cabo con los niños, niñas o adolescentes deben ir orientadas para dotarles de los recursos necesarios con los que conseguir su madurez como personas y llegar a ser miembros activos de la sociedad. Se trabajará especialmente en conseguir:

- ☐ Madurez emocional
- ☐ Desarrollo de las capacidades intelectuales
- ☐ Desarrollo físico
- ☐ Responsabilidad ética y social
- ☐ Habilidades sociales
- ☐ Formación para el mundo del trabajo

## **2.5. Normalización**

Se perseguirá la incorporación de los/las menores a los recursos existentes en la red sociocomunitaria, promoviendo la igualdad de oportunidades progresiva y compensando aquellos desequilibrios que puedan padecer por la situación de desprotección vivida.

Las características principales del principio de normalización serán las siguientes:

- 1) Integración: Una actuación normalizadora implica la integración del sujeto, en este caso el niño, niña o adolescente, en su entorno de referencia: barrio, escuela, grupos de ocio y tiempo libre,...

Se prestará especial atención a la integración de menores con discapacidad y se les ofrecerán los apoyos necesarios para su inclusión y participación plenas y efectivas. Se activarán los recursos precisos para atender la diversidad cultural y étnica de aquellos/as menores que lo requieran, con el fin de favorecer su plena integración social.

- 2) Individualización: Se adaptarán los proyectos generales a las características personales de cada niño, niña y adolescente, mediante la elaboración de un programa educativo individual.

- 3) Participación: Se garantizará el derecho de cada niño, niña y adolescente a ser oído y a participar en su propio proceso, así como



se establecerán los cauces para promover la participación de su familia en la intervención:

- Se implicará a los niños, niñas o adolescentes y a sus padres en las decisiones que les afectan.
- Se promoverá su participación en la elaboración y evaluación del Programa Educativo Individual y del Plan de Intervención Familiar.
- Se permitirá la participación de cada niño, niña y adolescente en la organización de la vida de su grupo, conforme a su edad.

Por otra parte, se promoverá la participación social plena de cada niño, niña y adolescente en la vida social.

4) Compensación de la desigualdad reactiva a la desprotección. Se activarán todos aquellos recursos existentes que se requieran para poder abordar los posibles problemas, carencias y traumas padecidos por los niños, niñas y adolescentes como consecuencia de la desprotección.

## 2.6. La garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes

Se garantizará el respeto y la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes acogidos, tal y como viene reflejado en el artículo 21 bis de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor (tras su reciente modificación, por la Ley 26/2015).

## 3.- Objeto de la licitación

El objeto de esta licitación es posibilitar el marco administrativo, así como los recursos necesarios para la puesta en marcha de un programa de protección a la infancia con carácter terapéutico, dirigido a menores en situación de desprotección asociada al consumo de tóxicos.

#### **4.- Justificación**

Por cuestiones que se escapan a cualquier previsión y que hoy por hoy resulta muy complejo de modular, continúa dándose una demanda de intervención desde el ámbito de protección a menores sobre los que se resuelve su situación de desprotección socio-familiar que, a su vez, viene generada, condicionada o asociada al consumo de tóxicos y que por lo tanto va a requerir de una respuesta especializada con programas de trabajo y de intervención psico-terapéutica, social, reeducativa y familiar.

Tras 15 años de vigencia del programa terapéutico objeto de licitación, y el mantenimiento constatado en el tiempo de un índice de ocupación cercano al 100% de las plazas ofertadas, se pone de manifiesto la necesidad de seguir contando con 4 plazas residenciales de carácter terapéutico asociadas al consumo incontrolado de tóxicos.

Llegados a este punto no hay que olvidar que la Ley 15/2005 de Promoción, Protección y Atención a la Infancia y Adolescencia, obliga a dar una respuesta adecuada a menores en situación de Conflicto Social.

Por otra parte, en la Cartera de Servicios Sociales de nuestra Comunidad figura como prestación garantizada el Servicio de acogimiento residencial

#### **5.- Marco normativo**

- 1) La Ley 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia establece que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es la autoridad competente, en su ámbito territorial, en materia de protección.
- 2) En función del Decreto Foral 172/2015, de 3 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, ésta es el órgano competente en materia de protección del menor del Gobierno de Navarra y le corresponde, por tanto, la formación específica de sus profesionales en materia de protección a la Infancia.

- 3) La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, como entidad pública competente en materia de protección del menor, a través de las Secciones de Valoración de las Situaciones de Desprotección, Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales, así como de la sección de Familias, tiene atribuidas las funciones en materia de protección.
- 4) Por otra parte, la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, reconoce la necesidad de garantizar a la ciudadanía un marco estable de recursos y servicios, estableciendo una ley que configure una nueva modalidad de protección social que amplíe y complemente la acción protectora de la Comunidad Foral y que haga que la atención social se constituya como verdadero derecho subjetivo para las personas usuarias de los servicios sociales.

## 6.- Destinatarios/as

Serán destinatarios de este programa, aquellos/as menores de ambos sexos con edades comprendidas entre 14 y 18 años, encuadrados en el sistema de protección, que se encuentren en situación de riesgo de desprotección o desamparo, y que dicha situación está influenciada o condicionada por el consumo y/o adicción a sustancias tóxicas sobre las que el/la menor no tiene control.

## 7.- Funciones

La principal función del Programa será la de ofrecer un espacio de internamiento como medida de protección de menores por medio de la gestión de su guarda a través de la formalización del correspondiente acogimiento residencial, que prestará además de todo lo que conlleva la parte residencial, una atención psico-terapéutica y educativo-formativa a los menores que entren a formar parte del mismo, los 365 días del año durante las 24 horas del día.

Asimismo perseguirá:

- Proporcionar atención integral para el desarrollo armónico de su personalidad y su integración en la sociedad atendiendo a sus necesidades físicas, psicológicas, emocionales, educativas, y en sus casos pre-laborales o laborales.
- Asegurar la intervención y el seguimiento del programa de trabajo a realizar con la familia biológica del menor, cuando sea procedente
- Posibilitar que la estancia de los menores en el Programa, sea la mínima imprescindible
- Posibilitar la inserción social del menor en contextos adecuados. Para ello tendrá especial relevancia en el diseño y elaboración de los planes de educación individual (P.E.I) la formulación de objetivos que vayan encaminados hacia una adecuada transición hacia la vida autónoma.
- Proporcionar a los menores acogidos la atención psicológica que requieran para su evolución hacia la normalización de aquellas conductas y comportamientos que dieron lugar a su incorporación a este Programa, entre las que se hará especial hincapié las actuaciones relativas al control de la oferta y reducción de la demanda de sustancias, atendiendo a la detección, diagnóstico y tratamiento de las conductas problema. Actuarán en el trabajo de motivación y prevención de recaídas, mediante acciones de apoyo socio-educativo en consonancia con las características de los sujetos.
- Proporcionar a los menores acogidos el soporte educativo y escolar/académico que requieran, contando con recursos con los que prestar especial atención en los momentos en los que los menores no puedan acudir a sus centros escolares de referencia.

## 8.- Objetivos del programa

Las actuaciones de protección, complementadas con las educativas, reeducativas, psico-terapéuticas y en sus casos pre-laborales o laborales, perseguirán poder alcanzar los siguientes objetivos:

- Ofrecer a las familias la posibilidad de establecer puentes de comunicación o de relación, con los menores que forman parte del Programa
- Ofrecer a los menores la posibilidad de reestablecer su relación con la familia de origen
- Dotar a los menores de recursos que favorezcan su autonomía personal, laboral y social
- Dotar a los menores de recursos que favorezcan su integración social
- Extinguir conductas y comportamientos que dificulten su autonomía y la necesaria transición a su etapa adulta, a través del aprendizaje de respuestas que favorezcan su integración social
- Ofrecer a los menores el acompañamiento y la presencia profesional necesaria que les posibilite una socialización adecuada.
- Ofrecer a los menores el acompañamiento e intervención psico-educativa que requieran para la salvaguarda de su integridad y de la integridad de quienes le rodeen.
- Dotar a los menores de los recursos personales necesarios para un desarrollo armónico de su personalidad.
- Ofrecer a los menores acogidos un espacio físico y emocional de contención cuando sea necesario, persiguiendo la protección y autoprotección de sus propios impulsos.
- Desarrollar en sus PEI objetivos específicos que les permitan el manejo de su impulsividad.

- Desarrollar en su PEI objetivos específicos que les ayuden a identificar el tipo de acciones que ellos mismos provocan o promueven con su propia acción.
- Desarrollar en su PEI objetivos específicos y actuaciones relativas al control de la oferta y reducción de la demanda de sustancias estupefacientes.
- 1. Desarrollar en sus PEI objetivos específicos que le permitan dar respuesta alternativa a situaciones que provocan cualquier tipo de violencia.

## **9. Objetivos a trabajar con menores y sus familias**

### **9.1.- *Objetivos generales con el menor***

- Favorecer el adecuado desarrollo emocional
- Fomentar la adquisición de habilidades de interacción social
- Favorecer la adquisición de responsabilidad ética y social
- Fomentar la adquisición de habilidades de auto-cuidado
- Contribuir a su educación sexual
- Contribuir a su formación académica
- Favorecer una utilización adecuada del ocio
- Proporcionar formación pre-laboral y/o laboral cuando la situación lo requiera

#### **9.1.1. Objetivos específicos con el menor**

**Del Objetivo General 1: Favorecer el adecuado desarrollo emocional**

- Favorecer la adquisición de una buena imagen de sí mismo
- Favorecer el establecimiento de relaciones afectivas adecuadas
- Favorecer la adquisición de habilidades para alcanzar metas coherentes con sus posibilidades

- Promover acciones y experiencias que ayuden a cultivar la empatía
- Promover acciones y experiencias que ayuden a tolerar la frustración
- Favorecer el conocimiento y asunción de la propia historia

### **Del Objetivo General 2: Fomentar la adquisición de habilidades de interacción social**

- Favorecer la adquisición de habilidades para expresar sentimientos y responder a expresiones positivas y negativas
- Favorecer la adquisición de habilidades para expresar oposición, quejas y/o críticas de manera asertiva
- Favorecer la adquisición de habilidades para hacer y responder a peticiones
- Favorecer la adquisición de habilidades para tomar parte en conversaciones
- Favorecer la adquisición de habilidades de planificación

### **Del Objetivo General 3: Favorecer la adquisición de responsabilidad ética y social**

- Favorecer la interiorización de las normas de convivencia social
- Favorecer el reconocimiento de la responsabilidad personal de las propias acciones
- Favorecer el reconocimiento de la necesidad de la reparación de los daños producidos por uno mismo
- Favorecer la interiorización y el respeto a los derechos ajeno
- Favorecer la interiorización y el respeto a sus propios derechos
- Favorecer la interiorización y el conocimiento de sus deberes como miembro de la sociedad

#### **Del Objetivo General 4: Fomentar la adquisición de habilidades de autocuidado**

- Favorecer la adquisición de hábitos de higiene personal
- Fomentar la adquisición de habilidades de manejo del dinero
- Implantar la necesidad de desarrollar tareas domésticas
- Diseñar itinerarios que favorezcan la utilización y el conocimiento de recursos comunitarios

#### **Del Objetivo General 5: Proporcionar educación sexual**

- Trabajar en la interiorización y la maduración de las diferencias entre experiencias afectivas y experiencias sexuales
- Favorecer la adquisición de conocimiento sobre la sexualidad humana
- Trabajar la adquisición de conocimientos sobre métodos de preservación de la salud y de contracepción
- Fomentar la capacidad para discriminar relación sexual con paternidad/maternidad responsable
- Favorecer la adquisición de conocimientos sobre enfermedades de transmisión sexual

#### **Del Objetivo General 6: Contribuir a su formación académica**

- Diseñar itinerarios formativo-educativos acordes con la situación de cada menor
- Utilizar siempre que sea posible los recursos educativos normalizados
- Contribuir en la adquisición de habilidades de estudio y adquisición de contenidos
- Favorecer la adquisición de actitudes positivas que vayan orientadas hacia la adquisición de una autonomía lo más integral posible



## **Del Objetivo General 7: Favorecer una utilización adecuada del ocio**

- Diseñar y promover la participación en actividades lúdicas constructivas y gratificantes
- Promover la participación en actividades lúdicas, deportivas y solidarias en el ámbito comunitario
- Promover la creación del espíritu de colaboración y participación en la vida comunitaria
- Diseñar actividades que favorezcan la discriminación de acciones y conductas socialmente aceptadas de las claramente disociales
- Posibilitar el diseño y planificación responsable del tiempo libre

### **9.2. Objetivos generales con la familia**

Como principio general, el trabajo a llevar a cabo con los menores que forman parte de los programas de protección, debe constituirse desde la perspectiva de ayuda y por lo tanto de puente y complemento entre lo que los menores necesitan y lo que la familia de la que proceden puede ofrecer.

Para ello es importante conseguir que la percepción de la familia hacia el Programa no sea el de la rivalidad en el ejercicio de la guarda de los menores, sino de acompañamiento en esa tarea.

Partiendo de este enfoque se perseguirán los siguientes objetivos generales:

- Favorecer la implicación de la familia en la elaboración de los objetivos de trabajo con el menor
- Elaborar los objetivos de trabajo dirigidos hacia la familia, con su conocimiento y participación
- Ayudar a la familia a identificar sus dificultades
- Formar a la familia acerca de las diferentes etapas de desarrollo de las personas

- Formar e informar a la familia sobre las peculiaridades de las diferentes etapas evolutivas de sus hijos y cómo influyen en su conducta y comportamiento.
- Ayudar a la familia en la formación y consolidación de respuestas asertivas y empáticas, con el aprendizaje en la extinción de conductas agresivas y disruptivas.
- Posibilitar a la familia su participación en espacios psico-terapéuticos, individuales o grupales si lo requieren
- Ayudar a las familias a una correcta administración de sus recursos tanto materiales como emocionales

### **9.2.1. Objetivos específicos con la familia**

Los objetivos específicos se formularán sobre la base de cada familia concreta y atendiendo fundamentalmente a la valoración de la situación que ha requerido la intervención desde el ámbito de protección de menores.

Desde esta perspectiva y si se orienta a la reunificación familiar, se requerirá la puesta en marcha de un trabajo intensivo que desarrolle una intervención psicoeducativa con las figuras parentales que permita la corrección de aspectos deficitarios o disfuncionales de las relaciones familiares y paterno-filiales.

En aquellas situaciones en las que la valoración de las posibilidades de evolución de la familia, en relación a la reintegración familiar del menor sea positiva, se diseñará un plan de intervención específico para cada una de ellas, elaborando un calendario de contactos, entrevistas y visitas domiciliarias en los que se desarrollarán los objetivos específicos y operativos que se formulen para la consecución de los objetivos generales antes descritos.

Cuando el plan de caso no se orienta a la reunificación familiar, pero el menor sigue manteniendo relación con su familia de origen, la preservación y promoción de los aspectos positivos de dicha relación sigue siendo de vital

importancia para el bienestar psicológico del menor. Este tipo de intervenciones requiere también de un diseño estructurado y no informal y se abordará desde el Equipo Técnico de la Entidad.

## 10. Actividades

### 10.1 Actividades con los menores

Las actividades a desarrollar con los menores desde el Programa pivotarán en torno a las siguientes áreas de intervención:

- Organización de la vida cotidiana
- Salud:
  - área sanitaria de salud física general
  - salud mental con abordaje específico de tratamientos y actividades de corte psico-terapéutico cuando se requieran
  - alimentación
  - higiene y arreglo personal
  - sueño y descanso
- Autonomía
- Formación escolar y laboral
- Actividades escolares a realizar (en la enseñanza normalizada o con los recursos propios del Programa) cuando su situación lo permita
- Actividades ocupacionales y de formación laboral y/o pre-laboral, que preparen al menor para aprender y desarrollar una actividad laboral
- Juego, ocio y tiempo libre
- Vinculación con la comunidad y uso de recursos comunitarios
- Familiar, modulando el sentimiento de pertenencia a un contexto familiar

## **10.2. Actividades con las familias**

Las que defina el programa de intervención familiar basado en la consecución de los objetivos generales y específicos establecidos.

Todas estas áreas deberán quedar reflejadas dentro del PEI de cada menor. A su vez y en función de su evolución y de los objetivos alcanzados con la familia de origen se irá actualizando el Plan de Caso.

## **11.- Ubicación**

El programa objeto de licitación podrá ser llevado a cabo en cualquiera de las localidades de la Comunidad de Navarra, debiendo estar garantizado por la entidad adjudicataria los medios de transporte que en su caso sean necesarios para para el desarrollo de las actividades compatibles con el diseño del programa. La zona de ubicación del recurso objeto de licitación reunirá las debidas condiciones de seguridad, salubridad y accesibilidad universal, y contará con accesos y alrededores inmediatos bien iluminados. La ubicación de dicho recurso no deberá señalizarse ni identificarse con carteles que revelen su naturaleza protectora.

Las cuestiones relativas al equipamiento básico, espacio habitable por menor, número por habitación, adaptabilidad para personas con limitaciones físicas, etc., estarán reguladas conforme a lo establecido en la actualidad en el Decreto 209/91, de 23 de mayo, que desarrolla la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre o bien a la normativa específica que se dicte durante la vigencia de la presente licitación.

El recurso de protección objeto de atención deberá en todo caso cumplir, en función de su tamaño y características, las condiciones estipuladas en la legislación vigente en materia sanitaria, urbanística, arquitectónica y de seguridad e higiene, incluidos los requisitos relacionados con la protección acústica, las condiciones térmicas, la protección contra incendios y la accesibilidad exterior e interior. Así mismo, y en caso de que sea necesario, se

deberán llevar a cabo todas aquellas adaptaciones arquitectónicas y técnicas que sean precisas para garantizar la accesibilidad y la adecuada atención de menores con discapacidad.

### **11.1.- Respeto de las habitaciones**

Las habitaciones del recurso residencial de protección objeto de esta licitación, serán individuales o dobles, debiendo respetarse los siguientes criterios:

- Un 25% ocuparán habitaciones individuales.
- El resto de las habitaciones serán de uso compartido por dos usuarios/as del mismo sexo (salvo excepciones por parentesco y/o siempre que sea conveniente para los/as usuarios/as acogidos).

En la asignación de las habitaciones se tendrán en cuenta criterios de edad, sexo, parentesco y necesidades especiales, respetando, en lo posible, las preferencias de los/as usuarios/as acogidos. En todo caso, se dará prioridad en el acceso a las habitaciones individuales a quienes presenten alteraciones del sueño; necesiten un mayor grado de privacidad debido a la edad; a la existencia de trastornos emocionales o de problemas de adaptación personal; o ante el riesgo de que el/la menor pueda presentar conductas abusivas de índole sexual.

- La superficie de las habitaciones será preferentemente de 9 m<sup>2</sup> para las individuales y 12 m<sup>2</sup> para las dobles, no pudiendo en ningún caso ser inferior a la prevista en la normativa reguladora de las Viviendas de Protección Oficial.
- Las habitaciones y aseos destinados a personas mayores de 12 años dispondrán de puertas con pestillo o condena dotados de un mecanismo de desbloqueo exterior que el personal podrá utilizar en caso de necesidad o emergencia. Este dispositivo podrá eliminarse cuando el equipo técnico del centro considere que, por las características de la persona menor de edad, supone un riesgo cierto.

- Los/as usuarios/as acogidos podrán tener enseres propios en la habitación, exceptuando aquéllos que pudieran suponer un riesgo para su seguridad personal o la de otras personas, o pudieran dañar la sensibilidad del resto de convivientes.
- Los/as usuarios/as acogidos dispondrán de algún dispositivo en el recurso de Acogimiento Residencial que les permita guardar sus pertenencias de forma segura.

Las habitaciones estarán acondicionadas para poder dar respuesta a las diferentes circunstancias y a las edades los/as usuarios/as acogidos. En todo caso cumplirán las normas previstas en el Decreto Foral 209/1991, de 23 de mayo que establece las condiciones de infraestructura, equipamiento, personal y funcionamiento, que debe reunir cada uno de los servicios o bien a la normativa específica que se dicte a lo largo de la vigencia de la presente licitación.

### ***11.2.- Respetto del equipamiento.***

Los materiales de equipamiento, mobiliario y decoración tendrán una calidad digna y estarán adaptados a la edad, características y necesidades de los/as usuarios/as acogidos, incluyendo las ayudas técnicas necesarias para las personas con discapacidad, siguiendo criterios de funcionalidad, bienestar y seguridad.

Los recursos del recurso objeto de licitación estarán equipados con el mobiliario adecuado y contarán con el ajuar doméstico, de menaje y lencería necesarios para su uso. Tanto el mobiliario como el ajuar doméstico deberán estar adaptados con los elementos de protección necesarios para evitar riesgos en función de la edad y características de las personas acogidas.

Así mismo, la decoración deberá favorecer la creación de un ambiente acogedor, adecuado a la edad, características y necesidades de los/as usuarios/as acogidos.

Con la finalidad de respetar la diversidad de creencias de los/as usuarios/as acogidos, en las zonas comunes no se colocarán símbolos religiosos de ningún tipo, respetando el derecho de las personas acogidas a colocar dichos símbolos en el espacio individual de su habitación.

### **11.3.- Respeto de la accesibilidad.**

Los recursos de Acogimiento Residencial contruidos o reformados al objeto de esta licitación, deberán garantizar la total accesibilidad a todos los espacios y estancias.

Con carácter general, los hogares de protección objeto de licitación, deberán contar con las adaptaciones y cumplir con los requisitos regulados en la normativa de accesibilidad vigente para con las viviendas reservadas a personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida y para con las viviendas destinadas a personas con discapacidad sensorial o psíquica (en todo caso adaptados a la normativa vigente en cuestiones de accesibilidad). Así mismo, cada uno de los hogares de protección deberá contar al menos con una habitación y un cuarto de baño adaptados a las necesidades de las personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial o psíquica.

### **11.4.- Otras infraestructuras dependientes de la entidad que gestione el programa.**

Será necesario disponer de despachos para profesionales y salas de reuniones en número y con equipamiento suficiente para el cumplimiento de todas las funciones señaladas en el presente pliego. Dichos locales posibilitarán:

- El trabajo técnico de cada uno de los perfiles profesionales.
- Atención directa a los/las menores usuarios/as de los programas y a sus familias de origen.
- Reuniones de coordinación, supervisión y seguimiento con profesionales externos a la entidad que los gestione.

Por su parte considerando que los/las menores pueden requerir actividades de tipo formativo-educativas fuera del marco del centro educativo o formativo, la entidad adjudicataria deberá contar con espacios en los que poder desarrollar dichas actividades formativas, prelaborales y/o laborales, o bien disponer de acceso a estos espacios.

## **12.- Procedimiento para el inicio y desarrollo del programa**

### **12.1. Puesta en marcha**

El ingreso y puesta en marcha del programa se llevará a cabo siempre por Resolución de la Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

Dicha Resolución estará debidamente motivada y fundamentada en el informe técnico y administrativo elaborado al efecto desde la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales.

la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales pondrá a disposición del Equipo Técnico de la Entidad tanto su informe de valoración como la documentación que se disponga y que se estime pertinente en relación al menor y a su contexto socio-familiar. En dicho informe de valoración quedará recogido quién es el responsable técnico de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales en relación con cada expediente. Se contemplará un primer esbozo del planteamiento de la intervención. Vendrán recogidos los objetivos generales que se persiguen y el plazo previsto para su consecución.

Previamente a la puesta en marcha del programa se mantendrá una reunión entre el Técnico Responsable de la valoración inicial, el Técnico responsable del expediente de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales y el responsable técnico del expediente en



la Entidad. El objeto de esta reunión será la transmisión y explicación de todos los informes existentes y el acuerdo sobre la coordinación específica que se seguirá en cada caso.

### **12.2. Programa Educativo Individual. Plan de caso**

Como norma general la entidad elaborará, en un plazo inferior a los 3 meses desde el momento de su ingreso, el Programa Educativo Individual del menor, en el que se formularán como mínimo los objetivos específicos recogidos en este Condicionado Técnico y los desarrollará hasta el nivel de objetivos operativos. Estos han de ser claramente evaluables. El PEI recogerá los plazos previstos para su consecución. Una copia del Programa será entregada en la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales.

Asimismo la Entidad elaborará, en el mismo plazo, el diseño del trabajo a llevar a cabo con la familia del menor, para lo que formulará los correspondientes objetivos generales, específicos y las actividades correspondientes a la consecución de dichos objetivos.

La conjunción entre la evolución del PEI del menor y la consecución de los objetivos desarrollados y alcanzados con la familia constituirán la base para la actualización periódica del plan de caso.

El plan de caso por lo tanto se irá estructurando y actualizando en función de la evolución y cumplimiento de los objetivos establecidos para el menor y para su familia de origen.

Deberá ser un marco útil con el que actualizar la previsión de la temporalidad de estancia del menor dentro del programa y será también desde donde se procederá a establecer la evaluación periódica correspondiente de la eficacia de la intervención con el menor y la familia.

### **12.3. Tratamiento progresivo**

El principio de normalización se irá aplicando de forma progresiva. En un primer momento, los menores precisarán de un ambiente muy estructurado y con indicaciones muy claras y normativas. Su evolución y aumento de responsabilidades irán acompañados del acceso a un ambiente menos estructurado y de normas más flexible.

En atención a este punto, la intervención se organizará con la puesta en marcha de un proceso que consta de varias fases:

- Fase de acogida y diagnóstico. Es el primer estadio por el que pasa el menor. Su duración se concreta para cada caso y su objetivo es la observación y diagnóstico, así como la elaboración del Programa Educativo Individual.
- Fase de convivencia y asentamiento. Esta es la etapa básica de educación para la reinserción en los ámbitos personal, familiar y social (sobre todo en los Programas desde los que se gestiona la guarda de los menores).
- Fase de autonomización. Es el último estadio de permanencia en el Programa y su objetivo es preparar a los menores para la autonomía, mediante la consolidación de los recursos personales hacia los que tienden los objetivos recogidos en estos pliegos.

En cada una de estas fases se activan a su vez las actuaciones transversales de trabajo terapéutico, familiar, académico-formativo, prelaboral y laboral.

### **12.4. Coordinación interna entre los diferentes profesionales del Programa**

Se primará el trabajo en equipo con el fin de optimizar las aportaciones de los distintos profesionales. Para ello, la coordinación deberá estar asegurada mediante tres mecanismos:

- Planteamientos comunes, recogidos en el ideario de la Entidad y sus reglamentos.
- Uso de sistemas de notación que garanticen la recogida y utilización del máximo de información por parte de todo el personal.
- Calendario de reuniones que, con diversos participantes y periodicidad, se establezcan en el desarrollo de cada Programa.

### ***12.5. Coordinación entre la Entidad y la Sección de Protección y Promoción del Menor durante el seguimiento***

La Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales, bien directamente, bien a través de sus correspondientes Negociados, mantendrá reuniones de seguimiento y supervisión periódicas con el Equipo Técnico de la Entidad. La pauta de dichas reuniones las marcará la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales.

Los aspectos básicos a trabajar en dichos espacios de supervisión y seguimiento abordarán, entre otros, los siguientes aspectos:

Sobre el marco del Plan de caso elaborado desde la Sección de Protección y Promoción del Menor, se estudiará periódicamente:

- Revisión de los objetivos planteados en la puesta en marcha del Programa concreto
- Revisión de los programas educativos de los menores.
- Planteamiento de posibles modificaciones en el Programa previsto.
- Coordinación entre la Sección de Protección y Promoción del Menor y la Entidad para toda acción que afecte a los menores y / o sus familias.

### ***12.6. Evaluación***

El Equipo Técnico de la Entidad elaborará semestralmente informes de cada uno de los menores en acogimiento residencial, relativos a la evolución de los Programas Educativos Individuales que se remitirán a la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales.

Por otra parte la Entidad evaluará también y con una periodicidad mínima semestral, la evolución del plan de caso.

### ***12.7. Documentación que se acompañará al ingreso de un menor***

- Resolución de la Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.
- Informe de Valoración del Negociado correspondiente de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales.
- Cuantos informes sociales, psicológicos, pedagógicos y médicos obren en poder de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales, sobre los que se estime pertinente su transmisión.

### ***12.8. Plazos de estancia***

Prevalecerá el interés del menor a la hora de concretar la temporalidad de la intervención en cada programa, para lo cual regirá el principio en el que la permanencia sea lo más breve posible. No obstante lo anterior, la estancia en el mismo vendrá condicionada por el perfil y evolución de los menores y la de sus familias de origen.

Las bajas de los menores de cada uno de los programas serán acordadas entre el Negociado correspondiente de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales y el Equipo Técnico de la Entidad.

Para la modificación en el desarrollo de los Programas, el Negociado de la Sección de Gestion de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales responsable del seguimiento y supervisión de cada menor, mantendrá una reunión con el Equipo Técnico de la Entidad de cara a coordinar las acciones a realizar.

Los Técnicos responsables del caso deberán mantener una o más entrevistas con los menores y en su caso con la familia de la que procede, como paso previo a los cambios trascendentales que incidan sobre ellos.

### **12.9. Ausencias**

La Entidad comunicará a la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales, de la Subdirección de Familia y Menores en el plazo de un día hábil, las ausencias que se produzcan por fugas o por ingreso hospitalario de los menores a su cargo.

Paralelamente la Entidad, ante cualquier evento que conlleve la ausencia extraordinaria del recurso, de uno de sus menores, pondrá en marcha sin ninguna dilación el protocolo que a tal fin debe tener redactado

### **12.10. Supervisión y seguimiento de los expedientes de los menores por parte de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales**

El Negociado de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales responsable del seguimiento y supervisión del programa, remitirá a la Entidad adjudicataria en el momento de la puesta en marcha del programa, la documentación a que se hace referencia en el punto 3-1 del presente Pliego.

Las reuniones entre los técnicos de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales y el Equipo Técnico de la entidad contratada serán los ya señalados en el apartado 11.5 referido a la "Coordinación entre la Entidad y la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales durante el seguimiento".

Los objetivos de estas reuniones serán los siguientes:

- Prestar apoyo a la Entidad en términos técnicos y legales sobre situaciones concretas referidas a los menores y sus familias
- Coordinar con la Entidad, todas las actuaciones que afecten a los menores y sus familias

- Hacer seguimiento del Programa Educativo Individual P.E.I. de los menores
- Garantizar que las líneas generales de actuación sean acordes con los principios de actuación marcados por la Dirección General de Familia, Infancia y Consumo y que se señalan en el punto 2 de los presentes pliegos.

Al margen de estas reuniones formales y previamente establecidas, se mantendrá contacto telefónico, personal o electrónico de forma puntual con el fin resolver los problemas concretos que surjan en el seguimiento de los menores.

El trabajo y seguimiento con las familias de los menores, se llevará a cabo desde el Equipo Técnico de la Entidad, en coordinación con los equipos de la Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de las Medidas Judiciales, los Servicios Sociales de Base y otras instancias implicadas.

#### ***12.11. Sistema de registro y de soporte de documentación e información informatizado:***

La entidad adjudicataria dispondrá de protocolos de coordinación, registro, evaluación e instrumentos escritos que apoyen la intervención.

La entidad adjudicatari, desde el comienzo del contrato, recogerá la actividad realizada facilitando su posterior análisis y evaluación (tanto cualitativa como cuantitativamente). Para ello dispondrá de una herramienta informática que deberá presentar a la Subdirección de Familia y Menores en el plazo máximo de tres meses desde la adjudicación del Servicio.

A la hora de tratar la información, se observará lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, en su desarrollo reglamentario, tal y como se recoge en el apartado de Cláusulas Administrativas.

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

### 13. Recursos humanos

Los aspectos relativos a los recursos humanos de la entidad adjudicataria en lo referente a los ratios mínimos de personal, organización del personal, voluntariado y perfil y funciones del personal en este programa se recogen en los Anexos 1 y 2 de este pliego de cláusulas técnicas.

#### ANEXO 1. RELACIÓN DE PERSONAL Y HORARIO DE PRESENCIA

| <b>DIRECTOR/A</b> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|-------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>     | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <b>ADMINISTRATIVO/A</b> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|-------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>           | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <b>Psicólogo/a</b> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|--------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>      | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <b>Técnico/a de intervención familiar</b> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|-------------------------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>                             | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <b>Educadores de Atención Directa</b> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|---------------------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>                         | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 1             | 1              |
| <i>Tarde</i>                          | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 1             | 1              |
| <i>Noche</i>                          | 0            | 0             | 0                | 0             | 0              | 0             | 0              |

| <i>Auxiliares educativos/ Cuidadores</i> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|------------------------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>                            | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0.5           | 0.5            |
| <i>Tarde</i>                             | 0.5          | 0.5           | 0.5              | 0.5           | 0.5            | 0.5           | 0.5            |
| <i>Noche</i>                             | 0.5          | 0.5           | 0.5              | 0.5           | 0.5            | 0.5           | 0.5            |

| <i>Limpieza y cocina</i> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|--------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>            | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <i>Maestro/a formación</i> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|----------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>              | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |

| <i>Mediador intercultural</i> | <i>Lunes</i> | <i>Martes</i> | <i>Miércoles</i> | <i>Jueves</i> | <i>Viernes</i> | <i>Sábado</i> | <i>Domingo</i> |
|-------------------------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Mañana</i>                 | 0.25         | 0.25          | 0.25             | 0.25          | 0.25           | 0             | 0              |



## ANEXO 2. RECURSOS HUMANOS

### 1. Recursos humanos

La plantilla de personal de los diferentes programas estará formada, según lo establecido en el Anexo 1, por los miembros del equipo directivo, equipo técnico, equipo de profesionales de atención directa y equipo de administración y servicios.

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 de los programas objeto de esta licitación que aplican y responder, adecuada y eficazmente, a las necesidades de los/as adolescentes y sus familias, en las distintas áreas de intervención.

### 2. Ratios mínimos de personal

Cada uno de los programas contará como mínimo con las figuras profesionales que se establecen en el Anexo 1.

El reparto de los/las profesionales en los turnos de mañana, tarde y noche se señala de modo orientativo, de manera que la dirección de la Entidad adjudicataria podrá proponer un reparto más eficiente, basado en la carga de trabajo diario y semanal, asegurándose siempre de respetar los dos condicionantes anteriores: ratio y jornadas del personal. Dicha propuesta deberá ser comunicada y aprobada por la Entidad Pública.

Los ratios establecidos no excluyen la intervención simultánea de más profesionales de atención directa, sobre todo cuando se desarrollen trabajos concretos con menores que requieran dicho incremento, como por ejemplo para los espacios de escucha, trabajo psicológico, tratamiento terapéutico, trabajo educativo o situaciones de contención educativa.

En las situaciones en las que se requiera una especial supervisión de alguno de los/as usuarios/as, la entidad adjudicataria activará los refuerzos necesarios de manera que la especial coyuntura que se genere con la aparición de una situación excepcional, no debe repercutir en el resto de los/as usuarios/as atendidos en los diferentes programas que pueda gestionar la entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberá cumplir el número de horas anuales mínimas que se establecen para cada uno de los perfiles en el Anexo 1.

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

Por su parte, en el Anexo 1 se establecen las figuras mínimas que conformarán el equipo mínimo de organización e intervención con el que se atenderá a los/as usuarios/as.

### **3. 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/as usuarios/as atendidos/as. 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 turnos de trabajo deberán organizarse de tal modo que garanticen tanto la adecuada atención de los/as usuarios/as atendidos/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. De igual manera, se deberá de establecer 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 de intervención.
- 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 de centro 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 los niños, niñas y adolescentes, a las del programa y a las de las tareas asociadas al programa residencial aplicado.

Respecto al equipo educativo de intervención directa en el programa residencial, deberá contar con un modelo de organización y gestión propia, en el que se establezca claramente:

- La persona o personas sobre las que recae la responsabilidad de la gestión y de la organización del recurso residencial.
- Las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo educativo.
- Un sistema de educador, educadora o profesional referente para cada uno de los usuarios/as atendidos/as, el/la cual será responsable directo/a de su seguimiento.
- La persona profesional designada para llevar a cabo las funciones de educador/a de referencia constituirá para cada uno de los/as usuarios/as atendidos/as la figura adulta de referencia en el recurso de Acogimiento Residencial, por lo que, comprobada su adecuación, se procurará su estabilidad, y, siempre que sea posible y en tanto las necesidades y

circunstancias del/ de la menor no demanden otra cosa, se mantendrá la designación durante todo el tiempo que éste/a permanezca en el mismo recurso de Acogimiento Residencial.

- El sistema de turnos deberá estar claramente establecido y deberá quedar, por escrito, a disposición los/as usuarios/as atendidos/as. Las y los profesionales que trabajen en el turno de noche dedicarán su tiempo de trabajo a las funciones de atención y administración que necesariamente les deberán ser asignadas. La organización de la atención deberá garantizar en todo momento la adecuada cobertura de las necesidades de los/as usuarios/as atendidos/as, debiendo existir un sistema de traslado de la información entre los turnos de atención.
- Quedará definido el tiempo dedicado a labores de coordinación interna del equipo educativo.
- Asimismo, deberán establecerse los horarios para organizar la vida cotidiana y asegurar la supervisión y control de las personas menores de edad en función de las características, edad y necesidades de las mismas y siempre bajo criterios educativos.
- Los profesionales de atención directa tendrán una dedicación diaria, de lunes a domingo, de 8 horas, de las que primará en su dedicación el horario de atención directa a los/as usuarios/as atendidos/as.
- El/la trabajador/a social y el/la psicólogo/a tendrán una dedicación de lunes a viernes, con jornada de mañana y tarde y con una dedicación diaria de 8 horas. Mantendrán coordinación continua con el resto de profesionales con el fin de estructurar adecuadamente todo el diseño de la intervención con menores y familias.
- El profesional auxiliar de limpieza y cocina prestará su jornada atendiendo a las pautas que le marque el coordinador general de programas.

#### 4. Descripción, perfil y funciones del personal

La entidad adjudicataria de la presente licitación estará obligada a diseñar procedimientos de selección del personal que garanticen la idoneidad de las personas profesionales con el fin de preservar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes atendidos, así como la protección de sus derechos.

Los/las profesionales de los programas objeto de esta licitación que intervengan con los/las menores y familias, deberán desarrollar una capacidad de relación de naturaleza educativa, adecuada al ejercicio de las funciones que deben desempeñar en el marco de la atención residencial, debiendo adecuarse las mismas a las necesidades de los/as usuarios/as atendidos/as.

Así mismo, las personas profesionales deberán ofrecer a los/as usuarios/as atendidos/as un trato adecuado y ajustado a su momento evolutivo tanto en las relaciones verbales como en el contacto físico. Igualmente, los/las profesionales deberán mostrar unidad de criterios en las pautas y actitudes de atención y en la prevención, evitación o tratamiento de los conflictos y de las conductas violentas o agresivas.

El equipo educativo en su conjunto deberá tratar de alcanzar el equilibrio adecuado entre el refuerzo positivo de conductas adecuadas y la aplicación de medidas educativas correctoras a las conductas inadecuadas.

2. De acuerdo a lo recogido en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, los profesionales de la entidad adjudicataria deberán acreditar no haber sido condenados por sentencia firme por algún delito contra la libertad e integridad sexual mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales.

#### 4.1. Descripción del personal

Dentro de los recursos humanos necesarios para dar cobertura al programa objeto de este contrato, se diferencian cuatro categorías:

- ***Equipo directivo.***
- ***Equipos técnicos:*** darán cobertura técnica al programa objeto de licitación, desarrollando funciones de diseño, planificación, supervisión y apoyo técnico. Contarán con los siguientes profesionales:
  - a) Director /Coordinador/a .
  - a. Psicólogo/a.
  - b. Técnico/as en intervención familiar.
- ***Profesionales de atención directa: educadores/as de atención directa auxiliares educativos/cuidadores.***
  - a. Educadores/as sociales, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, pedagogos/as y/o técnicos superiores de Integración Social, profesionales todos/as ellos/as que estarán diariamente, desde sus funciones específicas, en contacto directo con los/las menores y con el resto de los sistemas de influencia y relación de los/las usuarios/as del programa.
  - b. Educadores/as sociales, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, pedagogos/as y/o técnicos medios o superiores de Integración Social, profesionales todos/as ellos/as que estarán diariamente, desde sus funciones específicas, en contacto directo con los/las menores y con el resto de los sistemas de influencia y relación de los/las usuarios/as del programa.

- **Administración y servicios:**

- a. Personal administrativo: se encargará de las labores administrativas encomendadas por el equipo técnico-directivo.
- b. Personal de limpieza y cocina: se encargará de los servicios generales.

#### **4.2. Funciones y perfiles del personal**

Se incluye a continuación la descripción, perfil y funciones generales de los recursos humanos asociados al programas objeto de la presente licitación.

##### **4.2.1. Perfil profesional del/la director/a. Sus funciones**

###### **Perfil**

La figura de dirección tendrá un perfil profesional mínimo de Diplomatura/Grado universitario. Su formación deberá estar vinculada al ámbito social, económico o del derecho.

Su jornada de trabajo será la reflejada en el anexo 1 y deberá adaptarse a las necesidades coyunturales de cada momento.

Dada la naturaleza y especial responsabilidad que recae sobre la figura de dirección del recurso, su ausencia del puesto de trabajo por vacaciones, bajas o eventos varios, deberá estar cubierta en todo momento por un miembro del equipo técnico que asumirá temporalmente las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de director/a, debiendo comunicarlo a la Entidad Pública. En los turnos de tarde y noche igualmente se asegurará ante situaciones de urgencia, la presencia mediante guarda localizada del director/a o un miembro del equipo técnico en quien delegue esta función.

###### **Funciones**

- Asunción de la guarda de los/as usuarios/as atendidos/as sobre los que en su caso se esté gestionando su guarda, bien se haya regulado por la

vía administrativa o bien por la judicial, así como la responsabilidad que en su caso se determine de lo que pueda acontecer a los/as usuarios/as atendidos/as durante el tiempo de estancia en el programa gestionado por su entidad.

- Dirección, organización y gestión del objeto de licitación.
- Establecimiento de las líneas generales de intervención, normas y procedimientos documentales.
- Administración y gestión de los recursos financieros, establecimiento y control de presupuestos, relación con entidades e intermediarios.
- Supervisión y valoración de los programas y actividades gestionados por su Entidad.
- Disponibilidad de recursos de mejora de las condiciones de trabajo del personal.
- Organización de la estructura interna, gestión de la información y procedimientos internos.
- Determinación de las áreas de trabajo, estudio, planificación y programación.
- Facilitación y promoción de la formación continuada del personal.
- Organización y mantenimiento de la colaboración y coordinación con otros sistemas de protección social.
- Coordinación con los responsables de la Entidad Pública.
- Coordinación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración de los niños, niñas y adolescentes usuarios de los programas.
- Realización del seguimiento y control de los planes anuales de actuación y la evaluación de las memorias anuales.
- Aseguramiento del cumplimiento de la legislación vigente.
- Aseguramiento de la fidelidad del cumplimiento de los principios de actuación de la Entidad Pública.



- Activación de recursos extraordinarios cuando las circunstancias lo hagan preciso y así lo demande la Entidad Pública.
- Constitución del equipo técnico con el que desarrollará y ejecutará sus responsabilidades.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

#### 4.2.2. Funciones del equipo técnico en su conjunto

- Completar y en su caso iniciar el diagnóstico psico-social de los/as usuarios/as atendidos/as.
- Elaborar y supervisar la aplicación del Programa Educativo Individual de los/as usuarios/as atendidos/as.
- Elaborar, desarrollar y supervisar el Plan de Intervención Familiar a seguir con las familias de los/las menores y adolescentes acogidos/as.
- Informar a la Entidad Pública sobre la evolución del Programa Educativo Individual y del Plan de Intervención Familiar y colaborar en la toma de decisiones sobre cuestiones importantes que afectan a la vida del/la menor y al programa.
- Evaluar el nivel académico en el que se encuentran los/as usuarios/as atendidos/as.
- Pautar el abordaje terapéutico que los/as usuarios/as atendidos/as, en función de la evaluación/valoración disponible o bien de la llevada a cabo por la entidad.
- Concretar el espacio desde el que se debe llevar dicho trabajo psico-terapéutico.
- Colaborar con los profesionales de atención directa de los diferentes programas en la elección y priorización de los objetivos educativos a trabajar con los/as usuarios/as atendidos/as y en la elaboración de los informes sobre su evolución.

- Garantizar que las necesidades integrales de los/las menores y adolescentes están cubiertas adecuadamente, implementando todos aquellos recursos y prestaciones necesarias para conseguir este objetivo.
- Promover una intervención multidisciplinar y basada en la gestión de caso, en la cual la designación del técnico/a gestor/a vendrá determinada por los objetivos individualizados a alcanzar.
- Elaboración de los informes requeridos por la Administración Pública, tanto de valoración inicial como de seguimiento.
- Colaborar con los profesionales de la Entidad Pública en la adopción y ejecución de cualquier medida que requiera la atención inmediata de los/las menores, con la mayor presteza y flexibilidad que requieren estas intervenciones.
- Informar y responder ante la Entidad Pública de cualquier cuestión que afecte a los derechos y libertades de los/las menores y adolescentes bajo su guarda.
- Testificar en procedimientos judiciales derivados de las familias atendidas si así fuera requerido por el Juzgado, el ministerio Fiscal o la Entidad Pública.

#### **4.2.3. Perfil profesional del/la psicólogo/a**

##### ***Perfil***

El perfil profesional que se requiere para su desarrollo es de Licenciatura / Grado en Psicología. Además, será valorable la experiencia profesional y formación específica a través de masters y/o postgrados en las áreas de psicología de la intervención social y psicología jurídica o forense.

## **Funciones:**

- Proceder al estudio de la información psicológica que figure en el expediente con el que ingresan los/as usuarios/as atendidos/as.
- Complementar dicho expediente, en el supuesto en el que se requiera, mediante la aplicación de las pruebas psicológicas pertinentes que permitan conocer el perfil psicológico del/la menor, con el que poder elaborar su diagnóstico y que deberá reflejar:

- La capacidad intelectual del/la menor atendido .
- El estado emocional del/la menor atendido.
- La estructura de su personalidad y el despistaje de posibles patologías en este ámbito.
- La identificación y definición del tipo de vinculación con sus figuras de referencia.
- Valorar su capacidad para establecer nuevos vínculos afectivos.
- Su grado o nivel de autoestima.
- La dimensión del daño o trauma por las experiencias vividas.
- Evaluar las necesidades evolutivas y emocionales de los/as usuarios/as atendidos/as.
- Identificar los intereses, fortalezas y capacidades de los/as usuarios/as atendidos/as.

- Explorar posibles abusos sexuales padecidos y el impacto causado por el abuso, si se detectaran indicadores que hicieran sospechar de su existencia.
- Realizar una exploración psicológica de los progenitores que permita:
  - Valorar el grado de toma de conciencia sobre las dificultades, permeabilidad respecto a las pautas que reciben, motivación para el cambio, y grado de demanda de ayuda.

- Valorar la estructura de su personalidad y el despistaje de posibles patologías en este ámbito. Evaluación de situaciones personales de inestabilidad.
  - Identificar la existencia de apoyos emocionales en su entorno familiar o relacional así como los factores estresores y desestabilizantes a nivel emocional.
  - Identificar y definir el tipo de vinculación con sus propias figuras de referencia, a través de sus narrativas de vida.
  - Evaluar el tipo de vinculación hacia sus hijos/as.
  - Identificar los aspectos positivos de la familia, factores protectores y de resiliencia, que ofrezcan posibilidades de recuperación.
  - Evaluar el nivel de conciencia del daño producido en los hijos/as.
  - Motivar para el cambio. Permeabilidad respecto a las pautas que reciben.
- 
- Realizar un pronóstico en cuanto a la necesidad de tratamiento psico-terapéutico del/la menor y/o familia y la pertinencia de inclusión en un recurso terapéutico. Coordinar con otros profesionales del campo de la salud mental que les estén atendiendo, con el consentimiento expreso de la familia.
  - Organizar, dinamizar y dirigir grupos/talleres de padres y familiares para abordar cuestiones de capacitación parental u otros temas de interés.
  - Atender las demandas de apoyo psicológico del/la menor, sin suplir por ello a la atención que puedan percibir desde la red de salud mental o por parte de un/a terapeuta privado/a, con quienes se coordinará de forma regular, siempre que sea posible.
  - Organizar y supervisar las visitas familiares cuando sea preciso por protección de los/las menores y/o con una finalidad terapéutica a nivel familiar.

- Evaluar, junto con el resto del equipo, el aumento o disminución de la situación de riesgo de desprotección de los/las menores.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

Con esta información elaborará informe en el que se indicará tanto el diagnóstico global como el pronóstico personal y familiar, y, en función de éstos, se orientará el trabajo a llevar a cabo por parte del equipo técnico y educativo.

En relación al trabajo en equipo:

- Participará, junto con el/la técnico de intervención familiar y los equipos educativos en la elaboración y desarrollo del programa educativo individual y el plan de intervención familiar.
- Trasladará la realidad de los/as usuarios/as atendidos/as al resto de las disciplinas y de profesionales de los distintos sistemas en los que se halla inmerso, para que éstos adecuen sus áreas de intervención y sus objetivos de trabajo a dicha realidad, optimizando de esta forma tiempos, espacios y recursos.
- Estará muy próximo a las figuras educativas de referencia de los niños, niñas y adolescentes desde una doble perspectiva: por un lado asesorará al profesional de atención directa sobre la puesta en práctica del trabajo individual con cada menor y por otro ofrecerá al profesional su orientación para sobrellevar las dificultades y el desgaste personal que el trabajo educativo con esta población conlleva.
- Estará en permanente coordinación con el resto del equipo técnico de la Entidad y con los profesionales enmarcados en los diferentes programas que gestione ésta, para la elaboración de los diagnósticos y evaluaciones psicológicas y pronósticos de recuperabilidad parental.

- Igualmente contará con la necesaria coordinación con el equipo técnico para determinar el ámbito y metodología más adecuados desde el que se ofrecerá el tratamiento psico-terapéutico que cada niño, niña o adolescente necesite.

#### **4.2.4. Perfil profesional del/la técnico/a en intervención familiar. Sus funciones**

##### ***Perfil***

Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en el ámbito de las Ciencias Sociales, de la Educación o Psicología, con formación y/o experiencia en intervención familiar. Al menos, en cada uno de los lotes, uno de los/las técnicos/as de intervención familiar contará con la Diplomatura/Grado en Trabajo Social. Será valorable la formación específica en orientación y terapia familiar.

##### ***Funciones:***

- Realizar el estudio y diagnóstico del expediente sociofamiliar, laboral, económico, de redes de apoyo sociales y familiares de los/as usuarios/as atendidos/as, que figure en la documentación que desde la Entidad Pública se les ha aportado.
- Complementar dicho expediente, en el supuesto en el que se requiera, para poder elaborar una valoración de la desprotección padecida, una evaluación del riesgo actual para el/la menor y un pronóstico de recuperabilidad parental (junto con el resto del equipo técnico). Deberá contener la siguiente información:
  - Valoración de la gravedad de las consecuencias o impacto en el/la menor del comportamiento parental maltratante o negligente.
  - Evaluación de las circunstancias personales, familiares y sociales que explican la situación de desprotección.
  - Evaluación de las habilidades parentales.

- Evaluación del funcionamiento familiar.
- Evaluación de los factores de riesgo, de vulnerabilidad y estresores en la familia.
- Identificación de los aspectos positivos de la familia, factores protectores y de resiliencia, que ofrezcan posibilidades de recuperación parental.

● Evaluar el pronóstico de recuperabilidad parental:

- El nivel de conciencia del daño producido en los hijos/as.
  - La motivación para el cambio.
  - La permeabilidad y colaboración respecto a las pautas que reciben.
  - Apoyos formales e informales con los que cuentan.
- Elaborar, con la información del estudio sociofamiliar, un informe inicial en el que se indicará el diagnóstico y el pronóstico de recuperabilidad parental. En función de éste, se orientará la intervención familiar a llevar a cabo.
  - Colaborar con el equipo educativo en la elaboración del Programa Educativo Individual del/la menor.
  - Elaborar el Plan de Intervención Familiar en el cual se aborden tanto los objetivos a alcanzar y los plazos, como los recursos a aplicar (de capacitación familiar, reparación vincular, de terapia familiar) y la propuesta de visitas /salidas con la familia. Para su realización se partirá del Plan Individualizado de Protección elaborado por los/las técnicos/as de la Entidad Pública y será consensuado con los/mismos/as.
  - Organizar y supervisar las visitas familiares cuando sea preciso por protección de los/las menores y/o con la finalidad de intervención familiar.

- Promover la participación, colaboración e implicación de la familia del niño, niña o adolescente en el programa en el cual participe.
- Implementar el Plan de Intervención Familiar con el apoyo del resto del equipo técnico y la coordinación periódica con la Entidad Pública para informar de la evolución del mismo.
- Colaborar en los grupos/talleres de padres y familiares que pudiera organizar el/ psicólogo/a.
- Realizar el seguimiento, asesoramiento y acompañamiento a los distintos profesionales de atención directa sobre el plan de caso y la coordinación periódica con la Entidad Pública para informar de la evolución del mismo.
- Llevar a cabo la coordinación con los diferentes agentes e instituciones de la red social comunitaria que tengan relación con el niño, niña o adolescente objeto-sujeto de atención, así como con sus progenitores/guardadores.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

En relación al trabajo en equipo:

- Constituir el puente de unión entre el programa y la familia de la que proceden los/as usuarios/as atendidos/as.
- Trasladar la realidad de los/as usuarios/as atendidos/as al resto de las disciplinas y de profesionales para que éstos adecuen sus programas y su trabajo a dicha realidad, optimizando de esta forma tiempos, espacios y recursos.
- En coordinación y colaboración con el personal de atención directa, llevar a la práctica con la familia de la que proceden los/as usuarios/as atendidos/as, el Plan de Intervención Familiar elaborado por el equipo técnico del programa.



#### 4.2.5. Perfil profesional de los/las educadores/as de atención directa. Sus funciones

##### **Perfil**

Para el desarrollo de este trabajo se requiere como mínimo la titulación de Técnico/a Superior de Integración Social o, en su caso, titulación universitaria dentro del campo de las Ciencias Sociales, de la Educación o Psicología, preferentemente la Diplomatura/Grado en Educación Social y/o en Trabajo Social.

##### **Funciones**

Serán los profesionales sobre los que va a recaer, fundamentalmente, el peso de la responsabilidad educativa. Por ello debe primarse en su selección a profesionales que destaquen por su equilibrio personal y madurez, con el fin de posibilitar el llegar a ser ellos/as mismos/as modelo de referencia y, por lo tanto, auténticos agentes de cambio, con una implicación muy viva y directa con los niños, niñas y adolescentes internos:

- Será el modelo de identificación en cuanto a pautas de comportamiento y desempeño de roles sociales integradores en la sociedad actual.
- Prestará atención y dará respuesta a todas sus necesidades físicas, psicológicas, educativas, familiares y emocionales.
- Participará en la elaboración de los Programas Educativos Individuales de cada uno de los/as usuarios/as atendidos/as, coordinado con el equipo técnico.
- Recogerá la información sobre la intervención con el/la menor por medio de un diario de seguimiento.
- Llevará a la práctica los Programas Educativos Individuales elaborados para cada menor.
- Propondrá aquellas actividades, recursos y herramientas educativas para el abordaje de los objetivos operativos vinculados al/a la menor.

- Activará la búsqueda de respuestas, recursos y soluciones en aquellas situaciones que se requiera.
- Organizará las actividades de la vida cotidiana en función de los objetivos educativos previstos para cada niño, niña o adolescente.
- Establecerá junto al resto del equipo educativo una intervención coherente, compartida por el equipo y definirá el modelo de intervención del equipo educativo.
- Conocerá la historia de los/las menores, de su hogar y la de sus familias.
- Colaborará con el equipo técnico en el seguimiento e intervención con las familias.
- Llevará a cabo el seguimiento y apoyo de la evolución escolar/académica de cada menor, en coordinación permanente con los centros educativos a los que acuden los niños, niñas y adolescentes.
- Llevará a cabo el seguimiento y apoyo respecto a aspectos sanitarios del/la menor, en especial a lo que se refiera a la coordinación permanente con los recursos de la red de salud mental y de otros específicos que pudieran precisar por cuestiones relativas a cualquier discapacidad.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

#### **4.2.6. Perfil profesional de los/las educadores/as de apoyo y acompañamiento residencial. Sus funciones**

##### ***Perfil***

Para el desarrollo de este trabajo se requiere como mínimo la titulación de Técnico/a Superior de Integración Social o, en su caso, titulación universitaria dentro del campo de las Ciencias Sociales, de la Educación o Psicología,

preferentemente la Diplomatura/Grado en Educación Social y/o en Trabajo Social.

### **Funciones:**

Serán los/las profesionales que bajo la supervisión del/la responsable del recurso residencial y del/la educador/a de atención directa, participará en el diseño, elaboración y puesta en práctica de las funciones anteriormente descritas.

- Acompañar a los/as usuarios/as atendidos/as en el desarrollo de las actividades programadas y pautadas en los programas educativos individuales de cada uno/a de ellos/as.
- Favorecer, mostrar y conducir hacia la consecución de los objetivos operativos y las actividades programadas para su consecución.
- Apoyar a los/las educadores/as de atención directa en el diseño, elaboración y puesta en práctica de los Programas Educativos Individuales.
- Colaborar con los/las educadores/as de atención directa en la atención y seguimiento de los/as usuarios/as atendidos/as.
- Colaborar con los/las educadores/as de atención directa en el mantenimiento y aplicación del reglamento de régimen interno.
- Colaborar en el mantenimiento del marco básico de convivencia.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

#### **4.2.7. Perfil del personal administrativo. Sus funciones**

##### **Perfil**

Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Técnico en Gestión Administrativa o equivalente.

## ***Funciones***

Bajo las órdenes del/de la directora/a de la Entidad, y por el/la responsable de los recursos humanos (coordinador/a del programa), realizará las labores administrativas que le sean encomendadas por éstos/as:

- Desarrollar funciones relativas a la gestión económica y administrativa.
- Colaborar en las justificaciones solicitadas por organismos oficiales.
- Gestionar la contabilidad.
- Mantener al día las notas de entregas de recibos y facturas.
- Mantener al día los datos y registro de familias y/o usuarios.
- Informatizar documentación y archivos.
- Mantener actualizados los registros de las actividades llevadas a cabo en los Programas.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

### **4.2.8. Perfil profesional del personal de limpieza y cocina. Sus funciones**

#### ***Perfil***

Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Técnico en Cocina y Restauración, o experiencia acreditada para el desarrollo de estas funciones en pisos/residencias de protección.

#### ***Funciones***

- Se encargará de la elaboración de las comidas.
- Se encargará de la organización, recepción de alimentos, almacenaje y organización de la despensa.
- Realizará la limpieza y cuidado de los servicios y enseres.

- Llevará a cabo las tareas de lavandería, a determinar por el /a coordinador/a, de lunes a viernes, todas las semanas del año.
- Realizará la limpieza de los locales, oficinas, módulos y espacios exteriores de las instalaciones del centro.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de esta licitación, corresponda a su competencia profesional.

## 5. Voluntariado

La Entidad Pública podrá acordar la actuación de personas voluntarias en los programas objeto de esta licitación a través de las entidades de voluntariado con las que previamente se hayan celebrado convenios de colaboración, no admitiéndose, en ningún caso, la colaboración de carácter individual.

Las personas voluntarias que colaboren en el programa objeto de esta licitación deberán reunir los requisitos que exige la Ley del Voluntariado y su actuación deberá ser de colaboración con las y los profesionales, al objeto de enriquecer su proceso formativo, no pudiendo en ningún caso complementar o suplir las funciones del equipo educativo.

En aplicación del artículo 8.4 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, se exigirá para tener la condición de voluntarios en entidades o programas cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con menores, no haber sido condenados/as por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. A tal efecto, deberán acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Penados por estos delitos.

La entidad adjudicataria de la presente licitación estará obligada a diseñar procedimientos de selección del personal voluntario que garanticen la idoneidad de las personas profesionales con el fin de preservar el interés

superior de los niños, niñas y adolescentes atendidos, así como la protección de sus derechos.

La Entidad Pública podrá autorizar la actuación de personas en prácticas académicas o profesionales en los programas objeto de esta licitación. Asimismo, podrá autorizar la realización de estudios de investigación en los programas de las entidades públicas y privadas especializadas en investigación social, debiendo, en todo caso, garantizarse el carácter confidencial de la información referida a situaciones individuales.

#### **6. Prevención de riesgos laborales**

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 de la presente licitación 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.

### **ANEXO 3. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Para el desarrollo de los programas de atención residencial, la entidad adjudicataria deberá disponer de la siguiente documentación y protocolos. Una copia de dichos documentos será remitida a la Entidad Pública.

Todos los documentos y protocolos serán conocidos por todos los/las profesionales del programa de Acogimiento Residencial y por todas las personas que actúen como voluntarias.

#### **1. Proyecto Educativo**

El proyecto educativo de la entidad adjudicataria de la presente licitación, deberá consistir en una declaración de objetivos y funciones, consensuada por el equipo de profesionales, y aprobada por la Entidad Pública. Su contenido deberá definir claramente:

- 1) Los objetivos y funciones del recurso de acogimiento residencial.
- 2) Las características de la población atendida (franja de edad de las personas atendidas; sexo; indicación de si acoge a personas con discapacidades o necesidades especiales; indicación de cualquier otro tipo de situación especial que se prevea atender) y número de plazas.
- 3) Nombre de la persona que ocupe el puesto de dirección o responsable del recurso de acogimiento residencial, estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
- 4) Cualificación profesional requerida a los miembros del personal. Se requerirá a quien acceda a la actividad que implique el contacto con menores, certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales.
- 5) Supervisión y formación del personal.
- 6) Modelo educativo y líneas metodológicas, con específica referencia al plan de intervención individualizada.

Esta declaración de objetivos y funciones será revisada al menos anualmente, y se notificará a la Entidad Pública cualquier cambio significativo que se produzca en la misma, para su aprobación. Así mismo, deberá ponerse a disposición del personal, de los niños, niñas y adolescentes y, si no fuera contrario al interés superior de aquellos/as, a disposición de sus familias, un folleto informativo que recoja sus principales aspectos, adaptado en su redacción y diseño a la capacidad de entendimiento de las personas menores de edad. Una copia de dicho folleto será remitido a la Entidad Pública.

## **2. Reglamento de régimen interno**

El Reglamento de Régimen Interno, o guía de convivencia, deberá recoger las normas aplicables en el recurso de Acogimiento Residencial. Este documento se facilitará al/ a la menor y la familia para darles a conocer las normas de funcionamiento durante su permanencia en el programa. Una copia del documento se remitirá a la Entidad Pública para su aprobación.

Su contenido regulará:

- 1) Los derechos y deberes de los/as adolescentes y de las personas profesionales.
- 2) Las normas básicas de convivencia y las consecuencias de su incumplimiento.
- 3) Las condiciones básicas de funcionamiento (horarios, uso de pertenencias personales...).
- 4) Información sobre los cauces para la presentación y gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones por parte de la entidad adjudicataria.
- 5) Información sobre los cauces para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones dirigidas a la Entidad Pública y al Ministerio Fiscal.

Todos los miembros del personal, los/as usuarios/as atendidos/as, y las familias deberán disponer de una copia del Reglamento de Régimen Interno. Su elaboración corresponderá al equipo educativo y en ella debe favorecerse la



participación de los/as usuarios/as atendidos, debiendo redactarse en un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para ellos.

### 3. Régimen disciplinario

El reglamento de régimen disciplinario deberá ser adecuado a los principios de la Constitución y de la Ley Foral 15/2005, garantizando al/a la menor la asistencia legal de un/a abogado/a independiente, respetando en todo momento la dignidad y los derechos de los/las menores, sin que en ningún caso se les pueda privar de los mismos.

- ***En cuanto a las faltas, incumplimientos y conductas inadecuadas.***  
Serán consideradas como tales, las recogidas en el artículo 94 de la Ley Foral 15/2005 de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- ***En cuanto a las medidas educativas correctoras y el procedimiento para su aplicación.*** En caso de producirse alguna de las faltas, incumplimientos o conductas inadecuadas, recogidas en el apartado anterior, el personal de los recursos de Acogimiento Residencial deberá recurrir a las medidas educativas correctoras establecidas en el artículo 95 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

El procedimiento para la aplicación de las mismas se hará de acuerdo a lo recogido en el artículo 96 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia. En función de su naturaleza, las medidas podrán ser aplicadas por cualquiera de las personas profesionales que integran el equipo educativo o, cuando correspondan a conductas o incumplimientos graves o muy graves, quedar reservadas a quien asuma la dirección del recurso de acogimiento residencial o a quien ejerza funciones de responsable del mismo. Esta disposición se entenderá sin perjuicio de las medidas que, con carácter

provisional, deban adoptarse de forma inmediata con el fin de evitar daños en las personas o en las cosas.

El procedimiento disciplinario será el último recurso a utilizar, dando prioridad a los sistemas restaurativos de resolución de conflictos e interacción educativa. No podrán establecerse restricciones de igual o mayor entidad que las previstas en la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los/las menores. En ningún caso podrán utilizarse las medidas contenidas en los apartados anteriores con fines disciplinarios.

La aplicación de las medidas educativas correctoras se desarrollará preferentemente de forma verbal, sin perjuicio de su obligatoria constancia escrita. En cualquier caso se garantizarán los siguientes derechos de los niños, niñas y adolescentes:

- ☐ A hacerse oír, si hubieran cumplido los 12 años, y cuando tuvieran suficiente juicio, si no hubieran alcanzado dicha edad.
- ☐ A aportar pruebas.
- ☐ A tener el asesoramiento de la persona de su confianza que designen, siempre que la relación con dicha persona no sea contraria a su interés superior.
- ☐ La persona que ejerza la dirección del recurso de acogimiento residencial comunicará por escrito y al menos mensualmente, y con carácter inmediato si pudiera afectar al Plan Individualizado de Protección, a la Entidad Pública, de las medidas educativas correctoras que se impongan por faltas graves o muy graves a los/as usuarios/as atendidos residentes en el recurso.
- ☐ Las medidas educativas correctoras se aplicarán de forma inmediata, debiéndose fomentar la reparación del daño y la conciliación con la víctima, no pudiendo extenderse en el tiempo más allá del período en que dejen de

tener significado para cada uno/a de los/as usuarios/as atendidos/as y debiendo siempre adaptarse a su momento evolutivo. En todo caso se razonará con cada uno/a de los/as usuarios/as atendidos/as la incorrección de la conducta y la medida adoptada.

Las conductas inapropiadas diferentes de las recogidas el artículo 94 de la Ley Foral 15/2005, de 5 De Diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, podrán ser corregidas por el personal del equipo educativo del centro, mediante los métodos oportunos que deben ser ponderados, educativos y no privativos o lesivos de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En el caso de que las personas profesionales tengan dudas respecto a la adecuación de las medidas educativas correctoras deberán consultar su aplicación con el resto del equipo.

La aplicación de medidas educativas correctoras deberá anotarse en un registro específicamente destinado al efecto, debiendo asimismo hacerse constar en el expediente personal los/as usuarios/as atendidos objeto de las mismas, con indicación de la causa y de la medida aplicada.

No deberán aplicarse medidas educativas correctoras generales extendiendo las consecuencias de la conducta de los/as usuarios/as atendidos a un grupo.

#### 4. Programación de actividades

Además de las actividades propuestas en el Proyecto Educativo Individual, vinculadas a los objetivos operativos propuestos, se dispondrá de un documento que recoja las actividades programadas de carácter general en los ámbitos sanitario, formativo-cultural y de ocio y tiempo libre.

#### 5. Protocolo de acogida a menores y familias

Siguiendo las condiciones llevadas a cabo en el *Procedimiento para el inicio y desarrollo de los programas residenciales*, la entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la acogida de menores y familias.

## **6. Protocolo para la gestión del sistemas de visitas y contactos entre el/la menor y su familia**

La Entidad Pública regulará las visitas y comunicaciones que corresponden a los progenitores, abuelos/as, hermanos/as y demás parientes y allegados respecto a los/las menores en situación de desamparo pudiendo acordar motivadamente, en interés del/de la menor, la suspensión de las mismas, previa audiencia de los/las afectados/as y los/as usuarios/as atendidos/as, si tuvieran suficiente madurez, y en todo caso si fueran mayor de 12 años, con inmediata notificación al Ministerio Fiscal.

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la gestión del sistema de visitas y contactos entre el/la menor y la familia, según las condiciones establecidas por la Entidad Pública en el Plan Individualizado de Protección.

## **7. Protocolo de ausencias no autorizadas**

La entidad adjudicataria comunicará a la Entidad Pública, en el plazo de un día hábil, las ausencias que se produzcan por fugas, ingreso hospitalario o cualquier otra causa, no autorizada o imprevista, de los/as usuarios/as atendidos/as a su cargo.

Paralelamente la entidad adjudicataria, ante cualquier evento que conlleve la ausencia extraordinaria del recurso de alguno de los/as usuarios/as atendidos/as, pondrá en marcha sin ninguna dilación el protocolo que a tal fin debe tener redactado.

Dicho protocolo incluirá los siguientes contenidos:

- ☐ Las medidas que deben adoptarse para proceder a la búsqueda de cada uno de los/as usuarios/as atendidos/as.
- ☐ Las medidas que deben adoptarse para informar a la policía, la Entidad Pública y, si no fuera contrario al interés superior los/as usuarios/as atendidos/as, a su familia.

- ☐ Las medidas que deben adoptarse para obtener información acerca del posible paradero del niño, niña o adolescente, por ejemplo, a través de otras personas residentes o de compañeros/as de estudios, y para asegurar su bienestar y, en su caso, completar la información transmitida con anterioridad a la policía.
- ☐ La manera de proceder a su recogida una vez localizado/a.
- ☐ La respuesta del recurso de Acogimiento Residencial cuando la persona menor de edad regrese.
- ☐ El recurso de acogimiento residencial documentará debidamente todos los casos de ausencias no autorizadas.

#### **8. Protocolo de prevención y protección ante situaciones de abuso sexual**

Los recursos de Acogimiento Residencial deberán contar con protocolos que pauten el procedimiento de actuación en caso de sospechar o conocer la existencia de conductas sexualmente abusivas por parte de personas adultas o de niños, niñas o adolescentes de su entorno. Dicho protocolo incluirá las siguientes cuestiones:

- Todas las personas profesionales que intervengan en la atención a los/as usuarios/as atendidos/as, deberán notificar inmediatamente a la autoridad administrativa competente o al Ministerio Fiscal cualquier sospecha relativa a situaciones que pudieran ser causa de inhabilitación profesional para desempeñar funciones en el marco de la protección a la infancia y la adolescencia.
- Así mismo y de la misma manera, si durante el Acogimiento Residencial tuvieran conocimiento de que alguno/a de los/as usuarios/as atendidos/as ha padecido abusos sexuales, deberán notificarlo por escrito y con carácter inmediato a la Entidad Pública, así como a la familia del/la menor, salvo que no convenga el interés del mismo, así como facilitar y acompañar a los/as usuarios/as agredidos/as en la denuncia de los hechos. En el caso de que

el niño, niña o adolescente no quiera o no pueda ejercer su derecho de denuncia, la entidad adjudicataria, en tanto que depositario de la guarda, quedará obligada de manera subsidiaria a denunciar los hechos ante la autoridad competente.

- Las personas profesionales de los recursos de Acogimiento Residencial objeto de esta licitación dispondrán de pautas de actuación aplicables en caso de sospechar de abusos sexuales por parte de sus superiores en el recurso de Acogimiento Residencial o por parte de profesionales ajenos al mismo.
- Así mismo, será necesario garantizar que los/as usuarios/as atendidos/as saben a quién recurrir, dentro y fuera del recurso de Acogimiento Residencial, en caso de sospechar, conocer o padecer una situación de abuso sexual.
- Deberá exponerse claramente un número de teléfono de urgencias (112 o del/ de la coordinador/a del acogimiento residencial), así como el teléfono del equipo técnico de la Entidad Pública, al lado de todos los números de teléfono a los que tienen acceso los/as usuarios/as atendidos/as.
- En caso necesario, los miembros del personal deberán recurrir a los/las profesionales que estimen convenientes para prestar apoyo psicológico o tratamiento terapéutico a la víctima y al/la menor que haya cometido el abuso sexual si se tratara de otro/a menor residente, debiendo ser trasladado/a de inmediato a otro recurso de acogimiento residencial, salvo cuando se justifique su permanencia en atención tanto al interés de la persona que ha cometido el abuso como al de la víctima.
- Las personas profesionales deberán prestar especial atención a los/as usuarios/as atendidos/as residentes que hayan sido víctimas o autores de abusos sexuales, con objeto de prevenir nuevos incidentes.

## **9. Protocolo de actuación ante agresiones a menores y/o profesionales**

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para actuar ante agresiones sufridas por los/las menores en Acogimiento Residencial y/o los profesionales que intervienen.

## **10. Protocolo de actuación ante situaciones de maltrato o negligencia grave**

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para actuar cuando se detecte que los/las menores en Acogimiento Residencial han sido víctimas de situaciones de maltrato y/o negligencia grave.

## **11. Protocolo de actuación ante situaciones de riesgo o intentos autolíticos.**

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para actuar ante situaciones de riesgo o intentos autolíticos de los/las menores en Acogimiento Residencial.

## **12. Protocolo para la aplicación de medidas de contención y registros**

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la aplicación de medidas de contención, aislamiento y registro en el programa de Acogimiento Residencial Especializado, en el cuál se establecerán las causas y el procedimiento para la aplicación de medidas de contención y registros, así como para su notificación a la Entidad Pública y al Ministerio Fiscal.

## **13. Protocolo para la gestión de quejas y sugerencias**

Los/las menores ingresados/as en los centros tendrán derecho a remitir quejas de forma confidencial al Ministerio Fiscal, a la autoridad judicial competente y al Defensor del Pueblo o ante las instituciones autonómicas homólogas. Este derecho no podrá ser restringido por la aplicación de medidas disciplinarias.

El procedimiento para el establecimiento de quejas interno y externo deberá estar claramente establecido, debiendo encontrarse una copia del mismo a disposición de los niños, niñas y adolescentes, adaptado en su diseño y redacción a su capacidad de entendimiento.

#### **ANEXO 4. – ÁMBITOS Y ÁREAS DE INTERVENCIÓN.**

Las actuaciones de protección, se desarrollarán en torno a los siguientes ámbitos y áreas de intervención:



**En el ámbito de la salud.** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de la promoción de la salud:

1) Deberá promoverse la salud física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes acogidos/as, previniendo las enfermedades y promoviendo pautas de vida saludables, así como facilitando el acceso a los servicios de salud, mediante los cauces de coordinación que se estimen más oportunos, siguiendo las indicaciones que los mismos establezcan. En este sentido será obligado estimular y facilitar el ejercicio físico, formar a los/las residentes en educación para la salud en general y, de manera especial, en la salud sexual y reproductiva y en la prevención de toxicomanías. Así mismo garantizarán la adecuada administración de la medicación de los/las menores acogidos/as.

2) Así mismo será obligación de la entidad adjudicataria llevar a cabo los controles médicos periódicos recomendados por los servicios de salud y, en su caso, procurar que reciban los tratamientos sanitarios especializados que pudieran precisar, incluidos los tratamientos psicoterapéuticos, oftalmológicos, dentales...

3) Deberán de atenderse las necesidades específicas que los/as usuarios/as atendidos con discapacidad pudieran presentar.

4) Deberá garantizar el tratamiento terapéutico y/o psicoeducativo de los abusos sexuales.

5) Deberán procurar que los/las menores acogidos/as con problemas de toxicomanía reciban el tratamiento de deshabituación que precisen.

6) Por último deberán prestar apoyo mediante programas especializados a los/las adolescentes gestantes.

**En el ámbito emocional.** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia del desarrollo emocional:

1) Se deberá de evitar cualquier práctica de marginación de los/as usuarios/as atendidos por parte de otras u otros residentes o de las personas profesionales de cualesquiera de los módulos de acogimiento residencial objeto de esta licitación.

2) Así mismo procurará el desarrollo integral de la persona al margen de los estereotipos y roles en función del género y el rechazo de toda forma de discriminación.

3) Se deberá procurar que los/as usuarios/as atendidos cuenten, al margen del recurso de acogimiento residencial y de la Entidad Pública, con una persona de su confianza a la que puede contactar directamente para comentarle cualquier preocupación o problema personal que tenga durante su estancia en el recurso de acogimiento residencial, siempre que la relación con dicha persona no sea contraria a su interés.

4) Se procurará organizar la atención los/as usuarios/as atendidos mediante la figura del educador/a de referencia, quien mantendrá espacios de atención individual con una periodicidad preferentemente semanal.

5) Se deberá igualmente asegurar que los/as usuarios/as atendidos puedan acudir a cualquier profesional del recurso de acogimiento residencial y/o de la Entidad Pública para transmitirle sus preocupaciones, quejas o reivindicaciones.

***En el ámbito alimenticio-nutricional.*** El ámbito nutricional constituye un ámbito educativo que en ningún caso puede obviarse, siendo aconsejable (en la medida de lo posible) evitar el catering y elaborar las comidas principales en los propios recursos residenciales.

Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria el llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de la promoción de hábitos saludables en las pautas de alimentación y nutrición:

1) Deberá estimularse a los/as usuarios/as atendidos a probar nuevas comidas, teniendo en cuenta en todo momento las costumbres religiosas o pautas sanitarias.

2) Igualmente deberá estimularse la participación de los/as usuarios/as atendidos en la preparación de los menús, en la realización de la compra, en la preparación de las comidas y en las tareas asociadas a las mismas, en función de su edad, capacidad y características, con las mayores garantías de higiene y cuidado en la manipulación de alimentos. En este sentido, deberá tratarse de que las comidas constituyan un momento agradable de relación y comunicación, destinándose para ello un lugar y un tiempo adecuados para comer y para preparar la comida.

3) Deberá, por último, educar a los/as usuarios/as atendidos en la adquisición de hábitos y habilidades de alimentación saludables y adecuadas a su momento evolutivo.

La entidad adjudicataria ofrecerá a los/as usuarios/as atendidos que estén dentro de alguno de los programas descritos anteriormente, cinco comidas al día (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) con un mínimo de tres platos en comida y cena (primero, segundo y postre) junto con el agua y el pan, todos los días del año, teniendo siempre en cuenta la necesidad de respetar las limitaciones alimenticias de los internos, derivadas de creencias religiosas y/o de algún problema de salud. Se elaborarán comidas especiales los festivos del año y fiestas significativas del calendario. Igualmente se prestará atención a la excepcionalidad de los domingos del año.

Los menús deben estar compuestos por ingredientes de calidad, libres de cualquier contraindicación, configurados y pensados desde un punto de vista dietético y nutritivo para la población que los tiene que consumir y con una rotación de menús como mínimo quincenal. Todo lo relacionado

con el etiquetado, transporte, forma de conservación, enlatado, refrigerado, congelado, se desarrollará de acuerdo con la normativa y disposiciones que rijan en nuestra Comunidad y referida a disposiciones y reglamentaciones técnico-sanitarias para grupos o colectividades.

El espacio y tiempo destinado a la comida y cena se debe utilizar también como momento educativo singular, para lo cual el centro dispondrá la misma alimentación que ofrece a los internos para los/las educadores/as de atención directa y los/las educadores/as de apoyo y acompañamiento que estén en los turnos de mañana y tarde y que se encuentren en esos momentos su trabajo.

***En el ámbito de la higiene y cuidado personal.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de promoción de los hábitos de la higiene y el cuidado personal:

- 1) Favorecer la autonomía en el aseo y en el vestir.
- 2) Promover en los/as usuarios/as atendidos la personalización de sus enseres de aseo, evitando los intercambios.
- 3) Equipar los aseos de uso común con elementos de aseo de material desechable.
- 4) Velar por que todos los/as usuarios/as atendidos dispongan, desde el momento del ingreso, durante su estancia en el recurso y en el momento de la salida, de un equipo completo de ropa y de aseo.
- 5) Establecer pautas de funcionamiento y organización del recurso de acogimiento residencial que garantice a los/as usuarios/as atendidos la posibilidad de cuidar de su higiene personal en condiciones de privacidad.

***En el ámbito de la autonomía y la responsabilidad.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de promoción de la autonomía y la responsabilidad:

1) Organizar la vida cotidiana de modo que los/as usuarios/as atendidos adquieran un sentido del orden y una rutina que les ayude a controlar su conducta.

2) Clarificar las responsabilidades de las personas adultas en el entorno residencial y definir aquellos otros ámbitos en los que los/as usuarios/as atendidos pueden actuar con mayor autonomía.

3) Ayudar a los/as usuarios/as atendidos a desarrollar su autonomía moral y a desarrollar pautas de conducta que mejoren sus niveles de autonomía personal y de competencia social.

4) Ayudarles a participar y colaborar, a debatir y analizar situaciones, a tener sentido crítico constructivo, a hacer del diálogo una herramienta en la resolución pacífica de conflictos, articulando espacios, actividades y tiempos que lo posibiliten.

5) Permitir y facilitar la asunción gradual de responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y en función de su momento evolutivo, procediendo para ello a asignar tareas, a estimular el sentimiento de conservación de las pertenencias personales y de respeto de las pertenencias ajenas y grupales.

6) Ayudarles a modificar los comportamientos que resulten inadecuados para su desarrollo personal y social, desarrollando al tal efecto procedimientos claros que guíen las intervenciones y garanticen la protección de los derechos de los/as usuarios/as atendidos.

7) Progresivamente, según su edad y capacidad, ir acercándoles a los recursos sociocomunitarios y sanitarios existentes en la zona.

**En el ámbito de la formación.** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria, posibilitar la formación escolar y/o profesional de los/as usuarios/as atendidos, estableciéndose para ello las siguientes actuaciones:

1) Garantizar su escolarización, procurando que los/as usuarios/as atendidos sean integrados en el contexto escolar más próximo y más adecuado a sus necesidades. Se intentará mantenerles, siempre que sea posible y que no sea contrario a su interés, en sus centros educativos habituales.

2) Establecer cauces de coordinación entre el recurso de acogimiento residencial y el centro educativo, preferentemente entre el tutor/a escolar y/u orientador/a y el/la educador/a de referencia del recurso de acogimiento residencial.

3) Propiciar la adquisición de hábitos de estudio.

4) Ofrecer a los/as usuarios/as atendidos los apoyos extraescolares que precisen.

5) Contar con materiales, espacios, tiempo y estímulos apropiados para su formación.

***En el ámbito de la orientación e incorporación laboral.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de orientación e incorporaron laboral:

1) Promover el acceso a la orientación e incorporación laboral de los/as usuarios/as atendidos a partir de la edad de 16 años.

2) Establecer vínculos de coordinación entre el recurso de acogimiento residencial y los servicios de orientación laboral, búsqueda de empleo e incorporación laboral.

3) En su caso, ofrecer acompañamiento y orientación a los/las adolescentes en su proceso de incorporación laboral.

***En el ámbito del ocio y tiempo libre.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones en materia de ocio y tiempo libre:

1) Estimular y facilitar la participación en actividades de tiempo libre en la comunidad, excepto en el marco de los programas especializados de atención a adolescentes con graves problemas de conducta (ARE), en los que no se estime conveniente dicha participación, estableciendo, al efecto, vínculos de coordinación entre el recurso de acogimiento residencial y los servicios y recursos culturales y deportivos del ámbito comunitario.

2) Procurar que los/as usuarios/as atendidos mantengan lazos de amistad con otras personas de su edad, admitiendo visitas de amigos y amigas en el recurso de acogimiento residencial y visitas de las personas residentes a casa de sus amistades, excepto en el marco de los programas especializados de atención a adolescentes con graves problemas de conducta, en los que no se estime conveniente promover dichas visitas. Estas visitas deberán estar previstas en el plan de intervención y debidamente autorizadas.

3) Facilitar la participación en actividades de tiempo libre variadas, adaptadas a las necesidades, las preferencias y los intereses individuales, y fomentar la realización de actividades culturales.

4) Disponer de un presupuesto dedicado a las actividades de ocio y tiempo libre.

5) Tener en cuenta las circunstancias concretas, en particular la edad, de los/as usuarios/as atendidos en el uso del material audiovisual: telefonía, videojuegos y televisión.

6) Establecer las medidas educativas y de supervisión necesarias que garanticen la protección de los datos personales los/as usuarios/as atendidos y el buen uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y las redes sociales.

***En el ámbito de la identidad familiar.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria, llevar a cabo las siguientes actuaciones de cara a la preservación de la identidad familiar:

1) Acompañar a los/as usuarios/as atendidos, en la aceptación y elaboración de su historia familiar integrándolo en su identidad personal y su adecuado desarrollo, independientemente de que el objetivo de la atención residencial sea la reunificación familiar, la integración en otra familia, el traslado a otro programa de acogimiento residencial o la emancipación.

2) Informar, acompañar y colaborar con la Entidad Pública para que su intervención con la familia se ajuste a las necesidades y al interés de los/as usuarios/as atendidos.

3) Fomentar la participación y la implicación de las familias biológicas en el PEI y en el plan de intervención familiar, de acuerdo a lo establecido en el plan individualizado de protección.

4) Facilitar y promover la relación de los/as usuarios/as atendidos con su familia con objeto de mantener los vínculos afectivos y favorecer la reunificación, estableciéndose las modalidades de relación y la frecuencia de las mismas en el PEI y garantizar, siempre que no vaya en contra del interés del niño, niña o adolescente, la privacidad de los contactos.

5) Preparar a los/as usuarios/as atendidos así como a su familia para afrontar el proceso de salida del centro cuando éste sea el objetivo de la atención residencial y facilitar los apoyos y seguimientos necesarios cuando se produce la salida.

***En el ámbito de la identidad sociocultural.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones de cara a la preservación de la identidad sociocultural:

1) Favorecer el mantenimiento de la identidad sociocultural facilitando al niño, niña o adolescente el acceso a los materiales didácticos o culturales y a las actividades que permitan esa aproximación.



2) Garantizar el respeto de la identidad sociocultural en la organización del recurso de acogimiento residencial, y concretamente en las comidas, en la decoración de los espacios individuales y en los materiales didácticos.

3) En aquellos casos en los que haya dificultades de comunicación debidas al desconocimiento del castellano, la entidad adjudicataria garantizará la cobertura en cuanto a recursos humanos, metodológicos y materiales que garanticen el mantenimiento del vínculo y comunicaciones de los/as usuarios/as atendidos de origen extranjero con sus iguales, sus referentes familiares y comunitarios. Así mismo, y en el caso que sea necesario se llevarán a cabo actuaciones de intermediación cultural en el contexto familiar de aquellos niños, niñas y adolescentes que lo precisen.

4) Se prestará apoyo mediante programas especializados a los/as usuarios/as atendidos no acompañados, refugiados o en situación de asilo político, así como se garantizará la regularización de su situación legal en el país de acogida.

***En el ámbito de la atención a las necesidades especiales.*** Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria llevar a cabo las siguientes actuaciones de cara a la atención a las necesidades especiales:

1) Se garantizará que los/as usuarios/as atendidos con necesidades especiales accedan a los servicios especializados de carácter educativo, recreativo, sanitario o de otra naturaleza que requieran.

2) Cooperará en la realización de las actividades que determinen los especialistas consultados.

3) Se realizarán todas las tramitaciones necesarias para que los/as usuarios/as atendidos puedan optar a los recursos, servicios y prestaciones existentes relacionadas con su discapacidad, así como se garantizará que ante la mayoría de edad todos los mecanismos protectores hayan sido activados en el caso de precisar un recurso laboral y/o residencial tutelado o protegido.

4) Se realizarán las adaptaciones y modificaciones necesarias para la eliminación de barreras arquitectónicas y/o sensoriales.

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