



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

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto la contratación de la Atención Socioeducativa en los domicilios y en el entorno próximo para aquellas unidades familiares, derivadas desde el Equipo de Atención a la Infancia en Dificultad Social (E.A.I.A.) y/o desde los Equipos de Infancia (EIF) de las UUBB del Ayuntamiento de Pamplona.

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

Podrá ser objeto de este contrato, la intervención grupal con grupos de interés, así como la formación capacitación al personal municipal en el ámbito de actuación que nos ocupa, tanto en el marco de unidades de barrio como del EAIA.

Para tal fin, se establecerá el siguiente reparto de horas objeto de este contrato, el EAIA tendrá a su disposición el 70% del total de las horas contratadas y el PIF de unidades de barrio el 30%. Desde el equipo gestor del área se hará una revisión mensual para evaluar el nivel de uso del contrato por parte del EAIA Y EIF, pudiendo surtir modificaciones en la adscripción de estos porcentajes, tanto a la baja como al alza, para garantizar la máxima ejecución de las horas contratadas y la máxima atención a usuarios/as. En caso de sobredemanda se priorizará al EAIA porque atienden supuestos de mayor nivel de desprotección.

2. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

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

Las sucesivas leyes en materia de menores recogen nuevos elementos que profundizan en la garantía de la protección de la infancia y la adolescencia, considerándolos sujetos activos, participativos y creativos, con capacidad de modificar su propio medio personal y social, de participar en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades y en la satisfacción de las necesidades de los demás. Recogen, asimismo, las aportaciones del conocimiento científico actual sobre la relación existente entre las necesidades de protección y las necesidades relacionadas con la autonomía del sujeto, disponiendo que la mejor forma de garantizar social y



jurídicamente la protección a menores es la de promover su autonomía como sujetos, de tal forma que éstos puedan ir construyendo progresivamente una percepción de control acerca de su situación personal y de su proyecto de futuro.

El II Plan Integral de apoyo a la familia, la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral de Navarra 2017-2023, considera la intervención con las familias y los/as menores, que son usuarios/as del sistema de protección infantil, debe ser considerada como el recurso prioritario de todo el sistema y que su eficacia debe ser utilizada como el principal indicador de la calidad total del sistema. Así mismo, especifica que la calidad de un sistema de protección infantil debe medirse por la capacidad de conseguir que los niños/as y adolescentes, puedan tener garantizada la cobertura de sus necesidades en su propia familia y que no sea precisa su salida del sistema familiar.

A su vez, el “II Manual de Procedimiento para la Detección, Notificación, Valoración e Intervención en las situaciones de Desprotección Infantil” (Orden Foral 211/2019, de 20 de mayo, del Consejero de Derechos Sociales), define los programas de intervención familiar como, actuaciones programadas a través de metodologías y procedimientos que pretenden cambiar o mejorar los recursos y las relaciones familiares en diferentes situaciones. Los programas se basan en el conocimiento de la estructura y las relaciones familiares y el empleo de técnicas de trabajo con la familia. Generalmente se sustentan en enfoques teóricos de tipo relacional, sistémico, evolutivo y ecológico, entre otros.

Deben poner a disposición de las familias las herramientas necesarias que posibiliten cambios sustanciales en las dinámicas relacionales en las que se encuentran atrapadas y que les llevan a propiciar conductas de maltrato o negligencia, afectando gravemente a las personas menores de edad.

Para ello, se considera fundamental incidir en la toma de conciencia del problema y en la potenciación de la motivación para el cambio de los/las usuarios/as que precisan de esta intervención. Es por esto, que debe conllevar un trabajo específico sobre la alianza en el proceso de intervención y que ahonde en la construcción conjunta con los usuarios en el devenir de los planes de intervención.

El objetivo finalista del Programa de Intervención Familiar, será modificar el entramado de relaciones familiares inadecuadas que afectan de manera sustancial a los miembros de la misma, haciendo especial hincapié a la cobertura de necesidades y al impacto que tales relaciones tienen en las personas menores de edad.

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

Supone una propuesta de atención a la infancia y adolescencia que presenta dificultades especiales y situaciones de mayor vulnerabilidad social, que requieren intervenciones específicas adaptadas a cada situación, determinadas por las circunstancias familiares y por la gravedad de esas situaciones. El PIF tiene como finalidad el bienestar social del menor,



mediante la estimulación del desarrollo de su personalidad y de sus relaciones con el medio social, actuando en su ámbito familiar, institucional y comunitario al objeto de abordar las situaciones de riesgo que propician la existencia o mantenimiento del maltrato a la infancia y adolescencia.

Es un programa de apoyo a familias, cuyo objetivo es preservar la integridad de la familia, evitando una separación de ella de los niños, o procurar el regreso del hijo/a a su casa si está separado de sus padres.

3. MARCO NORMATIVO.

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

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

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

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

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

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

El Decreto Foral 48/2020, de 15 de julio, por el que se regulan los programas básicos y el sistema de financiación de los servicios sociales de base en el art. 7 establece el contenido del



Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria. Dice que tiene por objeto asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social, a través de las actuaciones desarrolladas conforme a lo previsto por la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, entre estas:

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

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

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

- La búsqueda de la integración familiar y social de las personas menores, garantizando su permanencia en su entorno familiar y social, siempre que ello no suponga un perjuicio para sus intereses.
- El de parentalidad positiva, centrado en incrementar las competencias y recursos de las personas menores, madres, padres y otras personas integrantes de la familia, tendiendo a sus fortalezas y capacidades y reforzándolas, antes que, en sus carencias, y ayudando a resolver sus dificultades, incluyendo las, materiales y relacionales.
- El reconocimiento y apoyo a las familias, como entorno de protección en el que los menores se tienen que desarrollar normalmente.
- De priorización de las actuaciones preventivas y que permitan preservar el arraigo familiar y la atención temprana.



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

Se considera como un Servicio de atención ambulatoria y de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad ayudar a los padres/madres a ser más eficaces en las interacciones con sus hijos e hijas, introduciendo en el hogar una figura educativa familiar que, mediante la información, apoyo, asesoramiento y formación, modifique, incremente y proporcione las habilidades y destrezas necesarias para su cuidado. Entre las actividades que se plantean realizar mediante la aplicación de este recurso, son el entrenamiento familiar en habilidades educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento de los/as menores. La intensidad de la intervención se prestará en el entorno habitual del menor y será distribuidas en el tiempo según el plan de intervención individualizada elaborado para cada caso.

La Cartera de Servicios Sociales, dentro de los programas garantizados, señala los servicios de intervención familiar en las actuaciones de atención a menores.

Por su parte el Diagnóstico social de la situación de la familia, la infancia, la adolescencia y del sistema de protección a la infancia de la Comunidad Foral de Navarra hace entre otras recomendaciones la de: Proporcionar orientación y capacitación en el ejercicio del rol parental, no sólo como medida reactiva, sino también preventiva. Para eso se requiere dotar con profesionales suficientes los servicios y darles un tono de normalidad, de forma que acudir a ellos ni sea la última solución ni esté socialmente estigmatizado.

Por último, y en el ámbito local, el I Plan Municipal de Atención a la Infancia y Adolescencia constituye un hito en la historia de la ciudad en tanto que recoge el compromiso de actuar con la infancia y adolescencia de Pamplona según las siguientes concepciones teóricas:

Línea estratégica 6: Optimización del bienestar, desarrollo personal y condiciones de vida de la población infantil y adolescente en situación de vulnerabilidad, se marca entre otras actuaciones, la necesidad de revisar el programa de intervención familiar para adecuarlo a las nuevas necesidades.

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

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

4. PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR.

Los programas de intervención familiar que se aplicarán a las familias, dependerán de sus



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

4.1 OBJETIVOS GENERALES

- Generar conciencia en los/as padres/madres de sus dificultades en la relación, crianza, atención y educación de sus hijos/as, y que han motivado la situación de riesgo.
- Identificar y hacer conscientes a los/as padres/madres de los factores que han motivado la aparición y mantenimiento de tales dificultades.
- Fomentar en los/as padres/madres motivación para resolver esas dificultades y las de sus hijos/as.
- Reforzar en la familia, y específicamente en los/as padres/madres, su capacidad de cambio.
- Reforzar los aspectos positivos y recursos de la familia.
- Implicar a los/as padres/madres, al niño/a (si tiene capacidad para ello), a otros miembros de la familia (si se valora adecuado), y a las restantes redes/servicios/profesionales relacionados con el caso, en el diseño y el desarrollo de dicho plan de intervención.
- Apoyar y orientar emocional y técnicamente a los/as padres/madres en ese proceso de cambio.
- Proporcionar a la familia el apoyo y herramientas necesarios para corregir los factores que han derivado en la situación de desprotección.
- Mejorar en las familias objeto de intervención la conciencia sobre la situación que les toca vivir y la motivación hacia el cambio de esa situación a través de la intervención socioeducativa
- Ayudar a la familia a reducir el impacto de la crisis y/o estabilizar su situación. Reducir el nivel de estrés familiar, bien ayudando a la familia a hacerle frente de manera adecuada, o bien reduciendo el impacto o el número de los factores estresantes que les afectan.
- Promover el tratamiento y resolución de trastornos psicopatológicos o problemas emocionales en los padres/madres que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental.



- Promover la intervención y resolución de dificultades relacionales entre los padres/madres que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental.
- Promover el tratamiento y resolución de dificultades de relación de los/as padres/madres con su entorno (p.ej., familia extensa, aislamiento social) que les dificultan o impiden ejercer adecuadamente su rol parental/marental.
- Abordar las dificultades relacionales padres/madres-hijo/a que se encuentran en el origen de la situación de desprotección.
- Promover la provisión al niño/a de tratamientos específicos dirigidos a resolver déficits o problemas que a) le sitúen en una situación de riesgo o vulnerabilidad en su proceso de desarrollo, o b) le coloquen en una situación de riesgo para ser nuevamente objeto de desprotección.
- Potenciar que el/la niño/a disponga en su entorno inmediato de modelos adultos positivos.
- Dinamizar, coordinar y reforzar los sistemas formales e informales de apoyo que la familia dispone o de los que puede disponer en su entorno.
- Mantener un seguimiento y control constantes del estado del niño/a y de la calidad del cuidado que recibe en el hogar.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los déficits o problemas que colocan al niño/a en una situación de riesgo o vulnerabilidad en su proceso evolutivo y desarrollar actuaciones específicas dirigidas a resolverlos
- Lograr la desaparición de las situaciones o conductas de maltrato/abandono.
- Garantizar la seguridad e integridad básicas del niño/a y la cobertura de sus necesidades básicas
- Corregir las secuelas (a nivel físico, emocional, cognitivo o social) que la situación de desprotección les haya podido provocar.
- Evaluar las necesidades especiales que presentan los niños y niñas, para proporcionarles los recursos de protección y de educación necesarios.
- Favorecer un adecuado manejo de la autoridad de los padres/ madres o figuras parentales en los procesos educativos con sus hijos e hijas.



- Proporcionar a los padres/ madres o figuras parentales información, orientación y asesoramiento sobre temas educativos.
- Fortalecer la reconstrucción del vínculo
- Garantizar que el niño/a disponga en su entorno inmediato de modelos adultos **positivos** de referencia.
- Proporcionar a los y las menores de competencias y habilidades de empoderamiento y refuerzo personal de forma coherente con su desarrollo según edad y características personales
- Y con referencia específica a los y las adolescentes.
 - Favorecer un adecuado desarrollo emocional
 - Fomentar la adquisición de habilidades de interacción social
 - Favorecer la adquisición de responsabilidades
 - Fomentar la adquisición de habilidades de autocuidado
 - Favorecer la adquisición de formación escolar y laboral
 - Promover una adecuada utilización del ocio
 - Proporcionar educación sexual

5. DESTINATARIOS Y SUBPROGRAMAS PARA EL EAIA:

5.1 DESTINATARIOS/AS DERIVADOS DEL EAIA

Los destinatarios/as de este Programa son la población infantil y adolescente comprendida entre los 0 y 18 años, así como sus progenitores o tutores legales, que estén empadronados y/o residan en el municipio de Pamplona:

- Unidades familiares susceptibles de derivación desde el EAIA, donde el nivel de desprotección es moderada o severa:
- Niños/as, adolescentes que residen en el domicilio familiar con sus padres, madres o personas que ejerzan la tutela o guarda de los menores.
- Niños/adolescentes en acogimiento de hecho con su familia extensa, que requieren un seguimiento por parte del equipo adscrito al Programa.
- Niños/adolescentes con síntomas serios de desadaptación personal, social y escolar que hacen pensar en la existencia de un riesgo significativo de desarrollar conductas disruptivas. Será objeto de atención prioritaria los niños/as de edades inferiores a doce años.
- Familias en situación de riesgo de desprotección. Constituyen situaciones de riesgo de desprotección, siempre que no sean graves ni crónicas, entre las que se encuentran:



- a) La falta de atención física o psíquica del menor o la menor por parte de sus padres, madres o responsables legales.
- b) La incapacidad de las personas responsables de los menores para dispensar adecuadamente al menor o la menor atención física, psíquica y emocional, no obstante, su voluntad de hacerlo.
- c) La utilización del castigo físico o emocional sobre el menor o la menor que no constituya episodio severo ni patrón crónico de violencia.
- d) Las carencias de todo orden que, no pudiendo ser adecuadamente compensadas en el ámbito familiar, ni impulsadas desde este para su tratamiento a través de los servicios y recursos normalizados, puedan propiciar la exclusión social, inadaptación o desamparo del menor o la menor.
- e) El conflicto abierto y permanente de los progenitores y progenitoras, separados o no, cuando anteponen sus necesidades a las del niño, la niña o adolescente, y supuestos de violencia de género leve y no crónica que no sea física.
- f) El riesgo prenatal, entendido como falta de cuidado físico de la mujer gestante o el consumo abusivo de sustancias, cualquier otra acción, que perjudique el normal desarrollo
- g) El riesgo de sufrir ablación, mutilación genital femenina o cualquier otra forma de violencia en el caso de niñas y adolescentes basada en el género, así como las promesas o acuerdos de matrimonio forzado.
- h) La identificación de las madres como víctimas de trata.
- i) Los ingresos múltiples de personas menores de edad en distintos hospitales con síntomas recurrentes, inexplicables o que no se confirman diagnósticamente.
- j) El consumo habitual de drogas tóxicas o bebidas alcohólicas por las personas menores de edad.
- k) Cualquier otra circunstancia que implique violencia sobre las personas menores de edad que, en caso de persistir, pueda evolucionar y derivar en el desamparo del niño, niña o adolescente.

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

5.2 SUBPROGRAMAS DE APLICACIÓN PARA EL EAIA:

Los subprogramas objeto de derivación del EAIA, son:

5.2.1 Subprograma de Capacitación parental.



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

CRITERIOS DE EXCLUSION

Abuso de drogas o alcohol prolongado con pronóstico negativo y sin tratamiento
Trastornos psíquicos severos, crónicos e incapacitantes sin tratamiento y/o control farmacológico.

INTENSIDAD de la intervención directa con la familia se plantea que se realice aproximadamente entre 4 y 7 horas semanales dependiendo del plan de caso. La duración máxima de permanencia de la familia en el programa estará comprendida entre los 18 y 24 meses, pudiendo prorrogarse si la situación lo requiere otros 6 meses más. Podrán darse casos excepcionales, donde la intensidad de horas podrá modificarse, así como la permanencia en el programa.

5.2.2. Subprograma de Complemento Familiar.

OBJETIVO familias donde las figuras parentales presentan limitaciones personales no resolubles (físicas, cognitivas, psíquicas) que, aunque les permite ejercer adecuadamente determinadas funciones parentales y además se valora que la vinculación afectiva de la unidad familiar es positiva para los menores, les incapacita para ejercer otras funciones de forma autónoma, completa, estable y/o suficientemente adecuada. La intervención deberá consistir en la presencia de una persona adulta referente (educador/a) que asegure y oriente para que los niños/as reciban los cuidados adecuados y que su integridad y seguridad básica se encuentra garantizada.

CRITERIOS DE EXCLUSION

No se podrá aplicar este subprograma a las formas de maltrato activo de gravedad severa o muy severa, además del abuso sexual, el abandono y otras formas de maltrato (trato inapropiado, corrupción, mendicidad y explotación laboral) así como también a la desprotección por negligencia en necesidades de seguridad y la incapacidad parental/marental para el control de la conducta de gravedad severa o muy severa.



INTENSIDAD de las intervenciones directas con la familia se determinará según el plan de caso, siendo aproximadamente hasta un máximo de 15 horas semanales. Podrán darse casos excepcionales, donde la intensidad de horas podrá modificarse en función de la valoración técnica realizada. Debido a las características del programa no se establecerán plazos máximos de permanencia en el mismo. Dicha intervención podrá mantenerse mientras los hijos e hijas de estas familias no sean suficientemente autónomos o, en su caso, hasta que cumplan la mayoría de edad. Al cumplir la persona menor de edad 16 años, la finalidad podrá cambiar a desarrollo de Autonomía Personal y Transición a la Vida Adulta. En cualquier caso, los plazos de tiempo dependerán de la situación familiar y de la valoración realizada desde el E.A.I.A.

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

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

CRITERIOS DE EXCLUSION la situación de la persona menor de edad es de un nivel de gravedad que requiere una medida de separación.

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

5.2.4 Subprograma sobre situaciones de diagnóstico-pronóstico incierto

OBJETIVO en determinados casos, tras la evaluación inicial realizada por el E.A.I.A. será difícil establecer un diagnóstico-pronóstico sobre la rehabilitación familiar, son casos en los que sólo cuando se proporcione a la familia la oportunidad de recibir



tratamiento, a través del planteamiento de un plan de caso, podrá establecerse con claridad si hay o no posibilidades de recuperación.

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

6. DESTINATARIOS Y SUBPROGRAMAS PARA LA UUBB:

6.1 DESTINATARIOS/AS DERIVADAS EAIF UUBB

Los destinatarios/as de este Programa son la población infantil y adolescente comprendida entre los 0 y 18 años, así como sus progenitores o tutores legales, que estén empadronados y/o residan en el municipio de Pamplona:

- Familias que, tras valoración de los Programas de Atención a la Infancia y Familia de las Unidades de Barrio de Pamplona cumplan los criterios de inclusión:
- Familias en las que la valoración corresponda a un nivel de desprotección leve.
- Familias que se valora un mayor nivel de desprotección y existe la imposibilidad de ser atendidas por otro recurso y requieren contención.
- Familias en las que existe sospecha de desprotección y no se puede hacer una valoración por la invisibilización de los menores.

6.2 SUBPROGRAMAS DE APLICACIÓN UUBB

Los subprogramas objeto de derivación de UUBB, son:

6.2.1 SUBPROGRAMA DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA

OBJETIVO Familias que, tras valoración de los Programas de Atención a la Infancia y Familia de las Unidades de Barrio de Pamplona y con el visto bueno de el/la responsable Técnica Municipal del PAIF, muestran voluntad de colaboración y siempre que cumplan los criterios de inclusión:



Familias en las que se prevé que la situación puede agravarse de no actuar con una mayor intensidad de intervención o que se valora cómo oportunidad descentralizar la intervención al contexto domiciliario.

Familias que requieren intervenciones que los EIF no pueden ejecutar, tales como acompañamientos fuera del horario habitual, en el marco de un plan de intervención.

Familias que requieren intervenciones puntuales en momentos de necesidad de alta intervención: momentos de crisis vital/relacional (adolescencia, madres jóvenes solas, pareja, etc.), salud mental (reconocida y no reconocida), acompañamiento hacia recursos específicos de violencia de género, dificultades relacionales (separaciones conflictivas), etc.

Familias que pudieran ser susceptibles de derivación al recurso secundario EAIA, pero que no es viable la asunción por parte de este equipo en un corto espacio de tiempo y requieren de un recurso de contención inmediato.

CRITERIOS DE EXCLUSION valoración de nivel de gravedad severa o muy severa. Familias cuyo nivel de complejidad en la intervención requiere de un equipo especializado.

INTENSIDAD Hasta 1 año, con una frecuencia e intensidad de la Intervención de 2 días, una hora o hora y media, abierta a ampliarse en los casos en los que desde el PIF en consonancia con el EIF se considere necesario y añadiendo los acompañamientos y coordinaciones que se consideren necesarios. En casos excepcionales, el plazo inicial puede ser prorrogado otros 6 meses más.

6.2.1 SUBPROGRAMA DE VALORACIÓN EN INTERVENCIÓN EN CASOS DE PRONÓSTICO INCIERTO:

OBJETIVO Familias en las que la valoración inicial no ha permitido descubrir las dificultades y/o fortalezas de la unidad familiar y se debe seguir investigando con otra metodología.

Familias en las ya que persisten dudas sobre la capacidad de cuidado de los niños y niñas, estando estos poco visibilizados.

Esta valoración será realizada con un equipo multidisciplinar con personas profesionales con formación específica en protección a la infancia y adolescencia



CRITERIOS DE EXCLUSION familias que hayan tenido procesos previos de valoración.

INTENSIDAD De 3 a 6 meses con una frecuencia e intensidad de la Intervención de 2 días, una hora o hora y media

7. PRIORIZACION EN LA ATENCION DE USUARIOS

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

1. Grado de riesgo de desprotección valorado: serán prioritarios los casos con mayor grado de riesgo de desprotección
2. Tiempo de espera: serán prioritarios aquellos casos en que se haya superado el tiempo de espera establecido en la Cartera de Servicios Sociales para la concesión del servicio (3 meses)
3. Edad del menor o menores objeto de atención: serán prioritarios los casos con niños/as más pequeños
4. Nº de menores en el domicilio: serán prioritarios los casos con un mayor número de menores implicados
5. Existencia de intervenciones activas por parte de otros recursos de intervención familiar: serán prioritarios casos en que no existan recursos de apoyo activos.
6. Disponibilidad de recursos alternativos que pudieran abordar los objetivos planteados: serán prioritarios aquellos casos para los que no existan recursos alternativos
7. Intervenciones previas de preservación familiar y resultado de las mismas: serán prioritarios los casos que no hayan sido beneficiarios de intervenciones previas y aquellos en que, habiendo existido intervenciones previas, estas hayan tenido resultados eficaces, ...

8. FUNCIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

De la empresa adjudicataria



- Desarrollar el programa en las condiciones técnicas, temporales y económicas exigidas en el pliego de condiciones administrativas.
- Aportar los recursos personales, técnicos y de infraestructuras necesarias para el desarrollo de la atención. Es necesario que la formación y la experiencia del equipo técnico se adecue a las necesidades de las familias a atender.
- Atender a las familias derivadas, en un plazo máximo de dos semanas, a partir del día siguiente que se realiza la solicitud por parte de la persona responsable del programa. Designar una figura educativa para atender a las familias en el plazo máximo de 7 días.
- En el caso de familias con niños y niñas menores de 36 meses la atención se realizará en un plazo máximo de 4 días, a partir del día siguiente que se realiza la solicitud por parte de la persona responsable del programa.
- Aplicar los instrumentos que, desde la dirección del programa del programa de infancia, las UUBB y el EAIA se propongan para la evaluación de las intervenciones. No obstante, la entidad deberá de contar con instrumentos propios de registro de los casos remitidos y de indicadores de evaluación.
- Observar los principios de confidencialidad y secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos exigidas por este ayuntamiento.
- Presentación de una memoria anual donde se plasme la actividad del programa y la evaluación cuantitativa y cualitativa de la misma. Deberá entregarse antes del 15 de febrero del año siguiente.
- Presentación de una memoria mensual de actividad, que informe del número de horas consumidas de contrato, diferenciando el uso por parte de las unidades de barrio y del EAIA, para que el equipo gestor pueda hacer seguimiento del contrato y poder hacer los ajustes pertinentes.

De la persona que ejerce como coordinadora y responsable de la empresa adjudicataria ante el Ayuntamiento de Pamplona.

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



interlocución del programa en general con la responsable de Infancia del Ayuntamiento de Pamplona.

- La persona coordinadora del PIF entregará a principio de mes a la responsable del PAIF un informe de actividad en el cual se especifique el número de sesiones presenciales (sesiones en el domicilio y acompañamiento en gestiones y ocio) pactadas para cada familia en el plan de caso y el número de sesiones efectuadas. indicando el motivo de cancelación cuando se dé esta circunstancia.
- Gestión de las bajas y modificaciones
- Comunicación a la persona responsable municipal de las incidencias de personal para informar al EAIA y UUBB
- Envío semanal de un informe de situación de los trabajadores, para conocer el calendario de los profesionales del PIF en cuanto a presencialidad en la prestación del servicio.

De las figuras educativas de la empresa.

- Cada educador/a, deberá contar con un teléfono para que tanto el personal profesional o las familias que atienden puedan contactar con ellos/as.
- Deberá cumplir con las actuaciones marcadas en el Plan de Caso planteado desde el EAIA o UUBB
- Desarrollar el tratamiento/intervención con el niño, niña o adolescente y la familia, utilizando tanto los recursos del Programa de Intervención Familiar como los recursos comunitarios.
- Implicar a la familia en la planificación y desarrollo de la intervención.
- Crear y mantener y/o dinamizar una red estable de servicios de apoyo y protección hacia los niños, niñas y adolescentes y la familia.
- Reforzar la relación de la familia con los servicios comunitarios.
- Acompañar a las familias a los servicios, de acuerdo con el EAIA y UUBB y cuando sea necesario, para realizar las gestiones y tramitaciones que se hayan considerado procedentes aplicar.
- Mantener una coordinación permanente con las figuras profesionales y los servicios que tengan contacto con los niños, niñas, adolescentes y sus familias, así mismo recoger información continuada sobre la situación de éstos (en los casos en que esta función sea delegada por las figuras referentes del caso).
- Aportar cuanta información oral y escrita sea requerida desde los servicios técnicos Y responsables municipales, como referente de las familias y de la intervención que se está realizando.



- Participación por parte de las figuras educativas, en todas las reuniones de coordinación que se soliciten desde el EAIA y UUBB con el objeto de realizar el seguimiento y evaluación de la intervención planteada en el plan de caso.
- Disponibilidad para participar en las propuestas de formación y supervisión que se planteen desde el área de servicios sociales.
- Informar a los referentes del caso de cualquier incidente que haya afectado o se piense que puede afectar negativamente a la seguridad e integridad de los/as menores.
- Se deberá informar a las personas referentes del caso de cualquier situación que impida la realización de las visitas/sesiones planificadas con la familia o el trabajo sobre los objetivos previstos.
- Proponer a las personas referentes del caso los cambios que se consideren oportunos en el Plan de Caso con el objetivo de mejorar la intervención.
- Informar de los cambios educativos a través de informes cuando se considere necesario
- Mantener un registro escrito, a través del Diario de Campo de la intervención y gestiones realizadas con las familias. Se recogerá de forma mensual y será entregado antes del día 5 de cada mes.
- Mantenimiento de por lo menos una reunión mensual con las personas referentes del caso para seguimiento del mismo, y cuando sea demandado por cualquiera de las dos partes.
- Cada 6 meses se realizará un informe valorativo sobre el grado de consecución de los objetivos acordados en el plan de caso diseñado para la intervención educativa.
- Deberá garantizar la confidencialidad y el secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos exigidas por el Ayuntamiento de Pamplona.
- Cuando una intervención se dé por finalizada, habiendo sido decidido dicho cierre por las personas responsables del caso, por cualquiera de las circunstancias que se establezcan, se procederá por parte del educador/a que ha desarrollado la intervención a la devolución de la documentación que hace referencia a la familia. Así mismo realizará un informe específico de la intervención desarrollada recogiendo los objetivos trabajados, las actuaciones desarrolladas, los logros conseguidos y las dificultades encontradas, así como la valoración de la situación familiar. El plazo de tiempo para la entrega de dicho informe no podrá ser superior a un mes, contando este plazo desde el cierre administrativo en el Programa de Intervención Familiar.

Los expedientes de cada caso cerrado serán eliminados en su caso, de conformidad con la normativa de protección de datos personales aplicable. La empresa adjudicataria tendrá acceso a todos los datos personales que sean necesarios e imprescindibles para la ejecución del contrato, debiendo cumplir en todo momento la normativa exigible en cuanto a su protección, y a la que específicamente esté obligado como encargado del tratamiento.



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

Al menos el 75% del trabajo será desarrollado en intervención directa con las familias, destinando el resto a coordinaciones, reuniones, informes, etc.

De la figura de psicología de la empresa.

- Dirigir, supervisar, y apoyar técnicamente el trabajo de la figura educativa.
- Apoyar y supervisar el trabajo del educador/a. La sobrecarga de responsabilidad, la pérdida de motivación y energía, los problemas personales, son algunas de las dificultades que puede padecer un educador/a y que pueden repercutir muy negativamente en su trabajo.
- Asistir a las presentaciones de casos que lleva a cabo el EAIA y las UUBB, junto con el educador/a asignado/a, si valora la conveniencia los equipos municipales.
- Mantener reuniones con el EAIA y UUBB, para intercambiar aspectos relativos a la supervisión de las figuras educativas y lograr un consenso sobre las pautas de intervención a seguir.
- Mantener contactos (personales o telefónicos) con el EAIA y UUBB, para proponerles y consultarles cuestiones relativas a la supervisión de los casos.
- Garantizar la aplicación y cumplimentación correctas de los instrumentos para la evaluación del Programa.
- Colaborar en el desarrollo y planificación del PIF.
- Favorecer la formación continua y especialización en intervención familiar necesaria para el desarrollo del trabajo socioeducativo en los domicilios de los y las educadores y educadoras.

Colaborar en la planificación y elaboración del plan en los casos de pronóstico incierto derivados desde UUBB.

Colaborar con las UUBB en el diseño del Plan de Apoyo Familiar y cuantos documentos se requiera.

Orientar y asesorar a los profesionales municipales del Programa de Infancia cuando así lo requieran en el ámbito de su competencia en los casos que les ocupe

Colaborar en la formación de profesionales de Infancia a petición de la persona responsable del PAIF

Atender consultas del órgano gestor del programa de infancia cuando se considere un valor añadido el juicio técnico de esta profesional.



9.FUNCIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

- Trabajar con la familia y los niños/as la aceptación del Programa de Intervención Familiar e incidir en su colaboración desde un proceso de ayuda.
- Elaborar el Plan de Caso inicial y cuantas modificaciones de éste sean necesarias.
- Gestionar la entrada de la familia en el Programa de Intervención Familiar, remitiendo los documentos oportunos a la persona responsable del programa para su aceptación o denegación.
- Gestionar las altas bajas y modificaciones
- Presentar y contrastar la información de que dispone el EAIA y las UUBB, con la figura educativa que va a desarrollar la intervención, así como la figura de psicología que va a supervisar al educador/a. De forma excepcional y cuando la figura de psicología no pueda acudir a la presentación del caso, se sustituirá por la figura de coordinación del PIF.
- Al inicio de la intervención, presentar a la familia en el domicilio de esta, a la figura educativa asignada
- Permanecer ante la familia y otras instancias como responsables y ser a quienes compete la toma de decisiones sobre la protección del niño, niña o adolescente.
- Realizar un seguimiento continuado de la intervención del Programa de Intervención Familiar.
- Estudiar la información remitida periódicamente por el PIF y otros servicios sobre la situación de la familia y el niño, niña o adolescente, y la evolución de la intervención.
- Valorar la adecuación de los recursos proporcionados por el Programa de Intervención Familiar y la intensidad de los mismos. Acordar con el mismo los cambios que se consideren necesarios a este respecto.
- Coordinar todos los recursos desplegados en torno a los niños, niñas o adolescentes y sus familias y su relación con la intervención del PIF.
- Apoyar al PIF en cuantas gestiones sean necesarias con otros servicios.
- Determinar, si es necesario, la interrupción temporal o definitiva de la intervención del Programa de Intervención Familiar.
- Asumir la responsabilidad en la coordinación con los servicios / programas / centros / profesionales que acuerden y la delegación de ésta, si procede, hacia el PIF en función de las necesidades del caso.
- Realizar intervenciones directas con las familias u otros servicios/profesionales cuando lo solicite el PIF y se considere necesario para la buena evolución de la intervención.
- Acordar con la familia, y con la figura educativa del Programa de Intervención Familiar y otros servicios que intervienen en el caso, de los cambios, acuerdos, modificaciones significativas que se produzcan en el Plan de Caso.
- Mantener contactos directos con el niño, niña o adolescente y la familia. Éstos se harán, siempre de manera coordinada, con el PIF.

RESPONSABLE DEL PROGRAMA:

- Valoración de la idoneidad de la derivación por parte de los programas municipales al contrato.
- Realizar la solicitud pertinente de alta a la entidad aportando la siguiente documentación: propuesta de acceso al Programa de Intervención Familiar, la autorización de la familia para el traspaso de información y la entrada en el domicilio, y el plan de caso donde se plantea la intervención a realizar.



- Realizar la solicitud de baja y modificaciones del programa a propuesta de los equipos técnicos municipales.
- Seguimiento de la contratación y del cumplimiento de lo planteado en las prescripciones técnicas y administrativas, mediante reuniones y coordinación periódicas y a través de las hojas de registro mensuales que debe presentar la empresa adjudicataria, así como de la memoria anual
- Seguimiento de la contratación y cumplimiento de la efectividad del cumplimiento de las cláusulas sociales.

10.COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

Mantenimiento de comisiones de seguimiento del trabajo desarrollado entre miembros del propio EAIA, Responsable del PAIF y componentes de la empresa adjudicataria, pudiendo crearse una nueva comisión conformada por representantes de UUBB, Responsable del PAIF y componentes de la empresa adjudicataria.

Se trata de establecer espacios de encuentros periódicos que establezcan mejoras continuas en los procesos de intervención con las familias objeto de intervención. Algunas de las acciones que se podrán desarrollar hacen referencia a:

- Implementación de sinergias de intervención conjuntas.
- Elaboración de instrumentos de supervisión y valoración de las intervenciones.
- Desarrollo conjunto de nuevas intervenciones de ámbito individual, familiar y grupal.
- Unificación de los procedimientos establecidos y propuestas de mejora.
- Desarrollo y consolidación de las metodologías de intervención establecidas y propuestas de mejora.
- Propuestas conjuntas para establecer indicadores de evaluación.

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

11.FIGURAS PROFESIONALES QUE HAN DE CONTEMPLARSE.

- 1 - Coordinadora del programa, 1 jornada completa
 - 2 - Psicólogo/a, 1 jornada completa
 - 3 - Intervención directa, 16 jornadas completas
- **1 Coordinadora** con titulación de Trabajo Social o Educación Social. Actúa como responsable del Servicio ante el Ayuntamiento de Pamplona del Programa de Intervención familiar. Desarrolla las tareas de dirección, planificación y gestión del servicio a jornada completa. Tendrán un teléfono móvil para casos de urgencia.
 - **2 Psicóloga** con titulación de licenciatura o grado de Psicología. Supervisión de los/as educadores/as de la entidad adjudicataria y colaboración y asesoramiento con los profesionales de UUBB y EAIA cuando así lo requieran para el abordaje de los casos que se deriven o sean susceptibles de derivación. Se valorará su experiencia de trabajo en equipos multidisciplinares. Desarrollará su trabajo a jornada completa. Tendrá un teléfono



móvil para casos de urgencia

- **3 Intervención directa** con niños/adolescentes y familias en situación de desprotección será desarrollada por la figura profesional educativa, debiendo ser debidamente acreditada por alguna de las siguientes titulaciones:

1.- Educación Social (Título universitario u homologación por el colegio profesional correspondiente para el desarrollo de dichas competencias).

2.- Técnico/a Superior en Integración Social **(1)**.

3.- Técnico/a Especialista en Adaptación Social **(2)**.

Las figuras educativas desarrollarán su actividad profesional con flexibilidad horaria (incluido el fin de semana si la intervención lo requiere) para adaptarse a las necesidades de atención de los/as niños/as y sus familias y atender situaciones de crisis y de urgencia, con el objeto de si es preciso proporcionarles apoyo, control y contención.

El horario de trabajo preferentemente se realizará entre las 7 de la mañana y 21 horas. Su horario variará según el plan de caso establecido desde los equipos municipales.

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

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

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

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