

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO INSULAR DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LA INFANCIA Y LA FAMILIA”.**

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

SEGUNDA.- OBJETIVOS GENERALES DEL SERVICIO.

TERCERA.- CARTERA DE SERVICIOS.

- 3.1.- Promoción del buen trato a la infancia y la adolescencia.
- 3.2.- Colaboración con los servicios sociales de titularidad municipal.
- 3.3.- Intervención y evaluación especializada en acogimiento residencial.

CUARTA.- DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO.

- 4.1.- Definición.
- 4.2.- Derechos de los/as destinatarios/as.

QUINTA.- REGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 5.1.- Requisitos a Cumplir por parte de la Entidad Adjudicataria.
- 5.2.- Principios de prestación del Servicio.
  - 5.2.1.- Principios rectores de la actuación administrativa.
  - 5.2.2.- Principios estratégicos de actuación.
  - 5.2.3.- Procedimiento general de prestación del Servicio.
  - 5.2.4.- Coordinación interna y con otros servicios.
- 5.3.- Régimen General de Funcionamiento del Servicio.
  - 5.3.1.- Recursos Humanos.
  - 5.3.2.- Ubicación física y medios materiales.
  - 5.3.3.- Horario.
  - 5.3.4.- Seguros.
- 5.4.- Organización y funciones a desarrollar por el Servicio.
  - 5.4.1.- Equipos interdisciplinarios.
  - 5.4.2.- Funciones por áreas de especialización.
  - 5.4.3.- Equipo de Gestión.

SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

- 6.1.- Consideraciones generales.
- 6.2.- Obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal.
- 6.3.- Incidencias en materia de datos de carácter personal.

SEPTIMA.- REGIMEN DE SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO.

- 7.1.- Información a la Administración.
  - 7.1.1.- Inicio de la Prestación del Servicio.
  - 7.1.2.- Comunicación de Incidencias.
  - 7.1.3.- Memorias de Actividad y Facturación.

7.2.- Seguimiento de la calidad del Servicio.

7.3.- Responsable del Contrato.

ANEXO I : DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE.

ANEXO II: PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO.

## **PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria tiene atribuidas, entre otras, la ejecución de las competencias encomendadas al Cabildo Insular de Tenerife en materia de atención social a la infancia y adolescencia atribuidas por la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores* y transferidas en virtud del *Decreto 159/1997, de 11 de julio, de Transferencias de Competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los Cabildos Insulares*.

Estas competencias se pueden agrupar en cuatro grandes áreas: promoción del conocimiento de los derechos de los menores y otras actuaciones que redunden en su formación integral, prestación de servicios especializados en materia de prevención, cooperación técnica, jurídica y económica a las entidades municipales y ejecución de la medida de amparo de acogimiento residencial.

El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio Insular de Atención Especializada a la Infancia y Familia cuya finalidad general es atender de modo integral las necesidades de intervención y evaluación especializada que presentan tanto los menores acogidos en centros gestionados por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (en adelante, IASS) como los menores en situación de riesgo en colaboración con servicios municipales especializados en atención a la infancia y la familia, así como como realizar actuaciones de promoción dirigidos al conjunto de la población infante – juvenil de la isla de Tenerife.

## **SEGUNDA.- OBJETIVOS GENERALES DEL SERVICIO**

Con base a los Objetivos Estratégicos de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria (en adelante, Unidad de Infancia y Familia) para el período 2016-2019, los Objetivos Generales de la prestación del Servicio Insular de Atención especializada a la Infancia y Familia (en adelante, Servicio) serán:

- a) Realizar actuaciones de promoción del conocimiento de los derechos del niño, así como otras actuaciones de promoción de su bienestar y desarrollo integral, especialmente la promoción del buen trato y el ejercicio de la parentalidad positiva, en colaboración con los municipios y previa solicitud de éstos a la Unidad de Infancia y Familia.
- b) Realizar actuaciones de prevención especializada de situaciones de riesgo de desprotección en la infancia y adolescencia con el fin de preservar la convivencia en su entorno familiar, en colaboración con los

servicios sociales municipales especializados y previa solicitud de éstos a la Unidad de Infancia y Familia.

- c) Realizar proyectos de intervención especializada con los niños, niñas y adolescentes declarados en situación de desamparo con medida de acogimiento residencial, así como con sus familias y redes de apoyo social, en coordinación con los Centros de Menores y de manera complementaria a los servicios especializados prestados por los propios Centros, con el fin de propiciar su reintegración familiar o su integración social lo más normalizada posible.

Con estos Objetivos se pretende cubrir de modo integral los tres niveles de actuaciones de carácter preventivo en el ámbito de atención a la infancia: prevención primaria (Promoción), secundaria (Prevención Especializada) y terciaria (Reinserción familiar y/o Integración Social).

El logro de estos objetivos se alcanzará mediante la prestación de servicios especializados en promoción y atención a la infancia en situación de desprotección y sus familias por parte de equipos interdisciplinarios, que contarán con el apoyo de un equipo de coordinación y administración adscrito al Servicio, y bajo el seguimiento técnico - administrativo de la Unidad de Infancia y Familia.

### **TERCERA.- CARTERA DE SERVICIOS.**

Para el logro de los Objetivos Generales del Servicio la Entidad Adjudicataria deberá prestar la siguiente Cartera de Servicios:

#### **3.1.- Promoción del buen trato a la infancia y la adolescencia.**

Servicios relacionados con el Objetivo General de promoción del conocimiento de los derechos del niño y de su desarrollo integral, mediante el apoyo a los municipios para la dinamización de recursos comunitarios para la promoción del buen trato a la infancia y la adolescencia, así como el apoyo y asesoramiento a la familia para el ejercicio de una parentalidad positiva:

- a) Diseño e implementación de proyectos de ámbito insular de promoción de los derechos de la infancia y sensibilización contra todas aquellas situaciones que puedan perjudicar el desarrollo personal de los niños, niñas y adolescentes, así como realización de otras actividades de carácter preventivo.
- b) Desarrollo de proyectos de participación infantil, y o juvenil que contribuyan a promocionar los derechos de los niños/as y adolescentes, así como a prevenir situaciones de riesgo en el contexto comunitario.

- c) Diseño de proyectos de apoyo y orientación especializada a las unidades familiares promoviendo las competencias parentales y el desarrollo personal y social de las figuras parentales que proporcione un trato adecuado a los niños/as en su contexto natural, siguiendo el enfoque de la promoción de la parentalidad positiva.

### **3.2.- Colaboración con los servicios sociales de titularidad municipal.**

Servicios relacionados con el Objetivo General de prevención especializada de situaciones de riesgo de desprotección en la infancia y adolescencia con el fin de preservar la convivencia en su entorno familiar:

- a) Implementación, a petición de los servicios sociales municipales, de proyectos de cointervención especializada individualizada o grupal con los niños, niñas y adolescentes y sus familias que lo requieran, u otras actuaciones de colaboración técnica acordados con el municipio en cada caso.
- b) Implementación de proyectos de apoyo a las familias con menores que hayan requerido de una actuación protectora de urgencia, con o sin medida cautelar de amparo, de cara a la preservación de la convivencia en su entorno familiar, en coordinación con los servicios sociales municipales.
- c) Participación en el desarrollo de programas de formación y procesos de normalización de criterios y metodologías de actuación, dinamizados por la Unidad de Infancia y Familia, junto a profesionales de otros servicios especializados en la materia, especialmente de titularidad insular y municipal.
- d) Colaboración en procesos, dinamizados por la Unidad de Infancia y Familia, de diagnóstico sobre la demanda y la oferta de recursos sociales dirigidos a la infancia y la familia.

### **3.3.- Intervención y evaluación especializada en Acogimiento Residencial.**

Servicios relacionados con el Objetivo General de diseño e implementación de proyectos de intervención especializada con los niños, niñas y adolescentes declarados en situación de desamparo y con medida de acogimiento residencial, así como con sus familias, con el fin de propiciar su reintegración familiar o su integración social lo más normalizada posible:

a) Programación, implementación, evaluación y, en su caso, reprogramación de:

- Proyectos individualizados o grupales de intervención psicoeducativa con los menores/y o adolescentes para reparar las secuelas de las situación de maltrato vivida.
- Proyectos de intervención clínica para el abordaje de los problemas que afecten al ajuste personal y social, condiciones que puedan generar malestar subjetivo y sufrimiento al niño o niña o adolescente así como a su conducta adaptativa, de forma subsidiaria o complementaria a otros servicios comunitarios de bienestar social.
- Proyectos personalizados o grupales de intervención familiar con la finalidad principal de propiciar el retorno del niño/a o adolescente a su núcleo familiar en condiciones que permitan su desarrollo y formación integral.
- Proyectos de seguimiento, apoyo y orientación a la familia y al niño/a/adolescente en acogimiento residencial durante salidas familiares y permisos autorizados de estancia en el domicilio familiar, así como tras la revocación de dicha medida por reunificación familiar, de forma subsidiaria o complementaria y en coordinación con servicios sociales comunitarios.
- Proyectos individualizados o grupales de intervención psicoeducativa con adolescentes para promover su autonomía y preparación para una vida independiente en caso de que no sea posible el retorno a su familia o por no contar con una familia alternativa.
- Proyectos de seguimiento, apoyo y orientación a las jóvenes extutelados, una vez hayan alcanzado la mayoría de edad, y previa conformidad de éstos, de forma subsidiaria o complementaria, y en coordinación con servicios sociales comunitarios.
- Proyectos individualizados de intervención con adolescentes que viven situaciones de conflictividad social y/o protagonizan ausencias intermitentes o prolongadas de los recursos de acogimiento residencial, encontrándose en riesgo de exclusión social, en colaboración con la dirección y equipos educativos de los centros y en coordinación con la entidad municipal o contexto de referencia, cuando el caso lo precise.

- b) Desarrollo de proyectos para detectar, prevenir y abordar situaciones de crisis en los niños/as y adolescente que tienen lugar en el marco del acogimiento residencial.
- c) Proporcionar atención de urgencia cuando los/as adolescentes declarados/as en situación de desamparo o guarda, y ausentes de centros de acogida, precisen de una atención de emergencia para paliar el efecto de dicha situación.
- d) Realizar proyectos de intervención especializada orientados a favorecer los contextos naturales en los que se desarrolla los adolescentes potenciando factores de protección frente a los de riesgo.
- e) Participación en la elaboración e implementación de protocolos de coordinación y colaboración con la red comunitaria de recursos sociales, escolares, sanitarios, de formación e inserción profesional de forma que pueda facilitarse la integración normalizada de los niños y niñas en situación de desprotección, proporcionando una respuesta adecuada a sus necesidades específicas, ofreciéndoles a éstos el apoyo necesario en su proceso de integración.
- f) Desarrollo de proyectos de apoyo comunitario a los niños/as y adolescentes en acogimiento residencial para fomentar el desarrollo personal, emocional y social, así como para potenciar la creación de redes sociales informales que constituyan alternativas referenciales, proporcionando espacios de vida normalizados y, en su caso, apoyo social tras la finalización del acogimiento residencial.
- g) Actualizaciones de la valoración especializada de las situaciones de desprotección infantil realizadas en el momento su acogida inicial o con antelación a ésta, a fin de revisar los planes y proyectos de atención destinados, en interés del menor, a proporcionar una experiencia de vida en familia lo más normalizada posible, y de modo particular a los menores que permanecen en acogimiento residencial tras un período superior a los 2 años.
- h) Participación junto a otros agentes implicados en la atención residencial, en la toma de decisiones, relativa al establecimiento y revisión de los planes y proyectos de atención de los/as niños/as en situación de desprotección, y coordinarse de manera adecuada para su efectiva implementación.
- i) Participación en el desarrollo de proyectos de formación y procesos de normalización de criterios y metodologías de actuación, dinamizados

por la Unidad de Infancia y Familia, en la atención especializada a niños/as, adolescentes y familias, junto a otros profesionales de la red de Acogimiento Residencial.

La Entidad Adjudicataria deberá garantizar la elaboración actualizada de todo tipo de programaciones e informes técnicos que permitan la presentación de documentación individualizada de la prestación de los servicios señalados, así como documentación y fundamentos relativos tanto a la intervención individual como grupal o institucional llevada a cabo.

Para ello contará con la coordinación técnica necesaria, así como el suficiente apoyo administrativo al desarrollo del Servicio y archivo, custodia y tratamiento de la información relativa al desarrollo del mismo.

#### **CUARTA.- DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO.**

##### **4.1. Definición.**

Serán destinatarios/as del Servicio objeto de contratación los/as niños, niñas y adolescentes que habiendo sido declarados/as en situación de desamparo o asumida su guarda a petición de sus padres o tutores legales, se encuentran acogidos en centros de gestión directa o indirecta por la Unidad de Infancia y Familia.

Igualmente, aquellos niños, niñas y adolescentes que encontrándose en situación de riesgo son objeto de atención por parte de los servicios sociales municipales y para cuya asistencia ha sido solicitada cooperación técnica a la Unidad de Infancia y Familia por parte de los citados servicios.

En general, la población infanto – juvenil de la isla de Tenerife y sus familias en tanto destinatarios de actuaciones en materia de promoción del bienestar infantil, en coordinación con otros servicios sociales u otras áreas de bienestar social.

Específicamente, serán destinatarios/as de actuaciones prioritarias:

- a) Los/as niños, niñas y adolescentes a los que les sea aplicada una medida de amparo o guarda y, en consecuencia, sean acogidos temporalmente en centros de menores, requiriendo el diseño y ejecución de un proyecto de intervención especializada en el que se procure, siempre que sea posible, el retorno a su núcleo convivencial originario.
- b) Las familias de los niños/as y adolescentes a los que les sea aplicada una medida de amparo o guarda, y que requieran de intervención



para favorecer y potenciar el ejercicio adecuado de sus funciones parentales para posibilitar el retorno de los menores a su familia de origen, si se considera que es la medida más idónea en interés del menor.

- c) Los/as niños, niñas y adolescentes y sus familias que requieran de la realización de valoraciones complementarias de su situación personal y sociofamiliar, o la actualización de la valoración realizada por la Administración, especialmente aquellos que permanecen en acogimiento residencial durante un tiempo superior a los 2 años.
- d) Los/as niños, niñas y adolescentes y sus familias que se encuentren en proceso de reintegración a la unidad familiar o que precisen de un seguimiento y apoyo tras la revocación de una medida de amparo, en coordinación con los servicios sociales comunitarios y especializados municipales.
- e) Los/as niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda que presenten ausencias prolongadas de los centros de menores, siendo necesario realizar una intervención y seguimiento de su situación social, familiar y personal, en coordinación con los centros de menores para propiciar su reingreso en los mismos o proponer medidas alternativas a su acogimiento residencial.
- f) Adolescentes con tutela o guarda próximos a cumplir la mayoría de edad y jóvenes extutelados que precisen de intervención y acompañamiento en su proceso de inserción sociolaboral de cara a la preparación para vida independiente al carecer de apoyos familiares y sociales suficientes encontrándose en riesgo de exclusión social, en coordinación con los servicios sociales comunitarios y especializados municipales.
- g) Niños, niñas y adolescentes con tutela o guarda y en acogimiento residencial que presenten necesidades de intervención clínica a consecuencia de la situación de desprotección que ha dado lugar a su declaración de situación de desamparo o guarda voluntaria, de modo subsidiario y/o complementario a servicios de salud mental.
- h) Niños, niñas, adolescentes y familias en situación de riesgo que requieren actuaciones de prevención especializada, en colaboración con los servicios municipales de infancia y familia.
- i) Contextos de convivencia y redes de apoyo social, tanto formales e informales, en los que los niños, niñas y adolescentes destinatarios desarrollan su proyecto de vida de manera temporal o complementaria

a su unidad familiar, ofreciendo formación y asesoramiento a los mismos, a fin de optimizar su potencial de cara a promover el bienestar y desarrollo integral de éstos.

#### **4.2.- Derechos de los destinatarios/as.**

Teniendo en cuenta lo establecido en la legislación vigente, las personas usuarias del Servicio, tendrán los siguientes derechos, que deberán ser respetados en todas las actuaciones que lleve a cabo el Servicio objeto del presente contrato:

- a) A recibir un trato personal digno, al respeto a su derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen.
- b) Al respeto y valoración de la diversidad étnica, cultural, ideológica y religiosa.
- c) A acceder al Servicio y a ser atendidas sin discriminación o minusvaloración por cualquier razón, condición o circunstancia personal o social.
- d) A ser informadas, en términos comprensibles, sobre todos los derechos relacionados con la defensa y protección que las asisten, así como sobre los servicios y prestaciones disponibles, los requisitos necesarios para acceder a los mismos, sobre otros recursos de protección social que puedan ser de su interés y sobre las competencias de las Administraciones Públicas en este ámbito.
- e) A estar informadas en todo momento, ser oídas y escuchadas, opinar libremente y participar de modo colaborativo en su proyecto de intervención y en los procesos de toma de decisiones con relación a su caso siempre que las circunstancias del caso lo permitan.
- f) A la actualización de la valoración de su situación y, si resulta procedente, la valoración de las necesidades sociales de los/as familiares o de las personas que estén a su cargo.
- g) A disponer de un plan individual de atención personal y/o familiar, que deberá ser actualizado periódicamente con base a una evaluación de su progresión.
- h) A recibir información previa en relación con cualquier intervención que precise consentimiento conforme a la legislación vigente y en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

- i) A renunciar a las prestaciones y a los servicios ofrecidos, en los términos previstos en la legislación vigente.
- j) A la utilización reservada de la documentación que obre en su expediente y a la confidencialidad y deber de secreto de los/as profesionales en la utilización de todos los datos e información personal que conozcan de él, conforme a la normativa relativa a la protección de datos y al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- k) A recibir servicios de calidad, a conocer los estándares aplicables a estos efectos y a que se tenga en cuenta su opinión en el proceso de evaluación de los mismos.
- l) A manifestar cuantas sugerencias, reclamaciones o quejas considere necesarias, a obtener información al respecto y a recibir respuesta dentro del período legalmente establecido, disponiendo de los canales oportunos para ello.
- m) Cualquier otro derecho que le sea reconocido en la legislación y otras disposiciones normativas vigentes en materia de servicios sociales y, en particular, en materia de atención al menor y la familia.

Debe resaltarse por su especial importancia el derecho del menor a ser *oído y escuchado*, enumerado en el epígrafe e), que es reconocido en el artículo 9 de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 julio, de *modificación de protección a la infancia y adolescencia*, como un derecho fundamental de los niños, niñas y adolescentes.

Además de los derechos enumerados, y dado el carácter altamente sensible de la población destinataria del Servicio, resulta oportuno recoger en el presente pliego los derechos inherentes a los usuarios de los Servicios de Protección Infantil comúnmente reconocidos tanto en el ámbito académico como institucional y que pueden sintetizarse en:

- Los/as niños/as y jóvenes tienen derecho a una protección que garantice su desarrollo integral como personas en el seno de una familia, preferentemente con sus padres, en su defecto familia extensa y en último caso con familia ajena.
- Los/as niños/as y adolescentes tienen derecho a que se ofrezca apoyo a su familia, de modo prioritario a sus padres.
- Los/as niños/as y adolescentes que han sido separados de sus hogares, tienen derecho a que se considere seriamente su

retorno con su familia lo antes posible, considerando que a priori ese es su interés superior.

- Los/as niños/as y adolescentes que han sido separados de sus hogares, tienen derecho a que se adopte un Plan para su integración sociofamiliar lo antes posible, cuyos objetivos principales sean la continuidad de la atención y la estabilidad de su vida familiar.
- Los/as niños/as y adolescentes tienen derecho a ser tratados como un sujeto en desarrollo y que, por tanto, debe ser estimulado, guiado y protegido hacia unos objetivos de madurez y socialización que, en muchos casos, tendrán que contemplar la transición hacia la vida adulta e independiente, especialmente en el caso de los y las adolescentes de 16 o más años, promoviendo su participación y autonomía.
- Las familias y allegados de los niños, niñas y adolescentes, que no estén expresamente limitadas en su ejercicio de sus derechos, deben poder mantener contacto con sus hijos/as, fomentándose desde los equipos técnicos su participación en la vida cotidiana del niño o niña.

## **QUINTA.- REGIMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### **5.1.- Requisitos a Cumplir por parte de la Entidad Adjudicataria.**

La Entidad Adjudicataria del contrato de prestación de servicios, deberá contar con la correspondiente habilitación como entidad colaboradora por parte del Gobierno de Canarias o equivalente, deberán cumplir con los requisitos de autorización y solvencia económica, técnica y profesional y estará obligada al cumplimiento de las obligaciones detallados en las cláusulas administrativas particulares.

Las condiciones de prestación del servicio objeto del Contrato deberá dar cumplimiento, además del contenido de las citadas cláusulas administrativas y prescripciones técnicas, a las disposiciones normativas contenidas en la legislación estatal y autonómica en materia de servicios sociales y de atención social a la infancia que sea de aplicación durante su vigencia, así como a las normas reglamentarias que las desarrollen.

### **5.2.- Principios de prestación del Servicio.**

#### **5.2.1.- Principios rectores de la actuación administrativa.**

La prestación del servicio habrá de cumplir los Principios Rectores de la Actuación Administrativa contenidos en la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que en su artículo 11 establece que serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores:

- a) La supremacía del interés superior del menor.
- b) El mantenimiento en su familia de origen, salvo que no sea conveniente para su interés, en cuyo caso se garantizará la adopción de medidas de protección, familiares y estables, priorizando en estos supuestos el acogimiento familiar frente al institucional.
- c) Su integración familiar y social.
- d) La prevención y detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.
- e) La sensibilización de la población ante situaciones de desprotección.
- f) El carácter educativo de todas las medidas que se adopten.
- g) La promoción de la participación, voluntariado y solidaridad social.
- h) La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora, garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de las medidas que les afecten.
- i) La protección contra toda forma de violencia, incluido el maltrato físico o psicológico, los castigos físicos humillantes y denigrantes, el descuido o trato negligente, la explotación, la realizada a través de las nuevas tecnologías, los abusos sexuales. La corrupción, la violencia de género o en el ámbito familiar, sanitario, social o educativo, incluyendo el acoso escolar, así como la trata y el tráfico en seres humanos, la mutilación genital femenina y cualquier otra forma de abuso.
- j) La igualdad de oportunidad y no discriminación por cualquier circunstancia.
- k) La accesibilidad universal de los menores con discapacidad y los ajustes razonables, así como su inclusión y participación plenas y efectivas.
- l) El libre desarrollo de su personalidad conforme a su orientación e identidad sexual.

m) El respeto y la valoración de la diversidad étnica y cultural.

Igualmente serán de aplicación adicional los Principios contenidos en la *Ley de Atención Integral a los Menores*, en su artículo 4:

- a) Prevalencia del interés de los menores sobre cualquier otro concurrente.
- b) Respeto a los derechos individuales y colectivos que tienen reconocidos por la Constitución, los tratados y acuerdos internacionales ratificados por el Estado español, y cualquier otros reconocido en la normativa vigente.
- c) Remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su formación integral, así como el ejercicio de sus derechos.
- d) Reconocimiento de la dimensión personal y social de los menores, proporcionando un modelo de atención que contemple criterios de diversidad y atienda a diferencias individuales como la edad, nivel e identidad sociocultural, nivel socioeconómico, salud, etc., diversificando la oferta de servicios y recursos para ofrecer respuestas adecuadas a los distintos tipos de necesidades o perfiles de usuario.
- e) Integración familiar y social de los menores, garantizando la permanencia en su entorno familiar y social, salvo que no resultase conveniente para intereses primordiales.
- f) Responsabilidad pública de la protección de los menores, con actuación prioritaria en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo y graves carencias que afecten a su desarrollo.
- g) Subsidiariedad de la actuación administrativa respecto a las funciones parentales. Se proporcionará apoyo a las familias de los menores para que puedan ejercer las mismas siempre que sea posible, asegurando por sí mismas o contribuyendo al desarrollo integral de los menores.
- h) Coordinación con los diferentes poderes públicos y entidades sociales que actúen en la atención de los menores. Colaboración entre las distintas Administraciones y agentes involucrados en la atención al menor en Canarias, de cara a optimizar el ejercicio de sus competencias y los recursos existentes, de forma que se garantice la calidad de la respuesta y se permita consolidar un modelo de intervención bajo un criterio común que abarque todos los aspectos de la atención de los menores.

- i) Garantía del carácter eminentemente educativo de las medidas que se adopten con los menores, con la colaboración de los mismos y sus familias, y buscando la mínima interferencia en su vida escolar, social y laboral.
- j) Promoción de la participación y de la solidaridad social, así como de los valores de tolerancia, respeto, igualdad y observancia de los principios democráticos de convivencia. Se propiciará la participación de los menores en las decisiones que les afecten en los núcleos de convivencia más inmediatos. Del mismo modo, se fomentará la participación de las familias en los procesos de valoración e intervención, así como la implicación en el propio procedimiento de protección aplicado a los menores.
- k) Sensibilización de la población en relación con los derechos de los menores y las actuaciones ante situaciones de indefensión, riesgo y desamparo.

#### **5.2.2.- Principios estratégicos de actuación.**

Las condiciones en las que preste el Servicio habrá de ser coherente con los siguientes principios de actuación establecidos por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria en su *Plan Estratégico Insular de Servicios Sociales y Sociosanitarios de Tenerife* a los que han de ajustarse todas las actuaciones de los servicios insulares:

- a) Respuesta Coordinada e Integral. Las actuaciones deberán estar orientadas a favorecer la integración en sistemas únicos de respuesta del conjunto de prestaciones sociales de carácter especializado que se desarrollan con la infancia y la familia en Tenerife, favoreciendo las sinergias entre profesionales y el trabajo en red.
- b) Respuesta Adecuada a cada Caso. Se optará por un modelo de atención diversificada, proporcionando respuestas adecuadas a los distintos tipos de necesidades y diseñando planes de actuación personalizados de manera que el servicio se adapte al usuario y no a la inversa.
- c) Participación. Este principio se deberá aplicar en el Servicio por un lado promoviendo la participación de los/as profesionales en la mejora continua de las metodologías y procedimientos de actuación y, por otro, reconociendo el papel activo que los niños y niñas y sus familias han de tener en los procesos de intervención de los que son protagonistas, lo que conlleva ejercer sus derechos como ciudadanos/as, y el reconocimiento de sus fortalezas y potencialidades.

- d) Adecuación de los Recursos Humanos. Dado que los/as profesionales constituyen el principal activo de los recursos sociales dirigidos a la infancia y la familia, ha de procurarse la competencia técnica del personal; para ello, resulta imprescindible aportarles estabilidad, condiciones laborales y el nivel de motivación necesario que les permita abordar los retos a desarrollar, así como de procurar su formación continua.
- e) Evaluación y Seguimiento. Todas las actuaciones que se desarrollen en el marco de este Servicio será objeto del oportuno seguimiento, y evaluación de la calidad previstos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, en el presente contrato se incorporan obligaciones de la Entidad Adjudicataria en la transmisión de la información periódica necesaria para posibilitar análisis de carácter cuantitativo y cualitativo, así como de realizar una evaluación continua de los proyectos de intervención y del propio Servicio. Tales procesos de procesamiento y transmisión de información se realizarán por la Entidad Adjudicataria atendiendo a los pertinentes criterios de seguridad, protección y confidencialidad de la información en cumplimiento de la normativa vigente en la materia.
- f) Prevención. A través de sus actuaciones el Servicio habrá de apoyar las actuaciones dirigidas a actuar sobre las causas que generan las diferentes problemáticas, primando las acciones en el entorno del/la menor y su reincorporación al mismo.
- g) Normalización. Se considerará a los niños y niñas como ciudadanos/as y, por tanto, como sujetos de derechos sociales, lo que implica favorecer el carácter normalizador de los servicios que se les prestan, impulsando su atención en su entorno más cercano y con los recursos comunitarios disponibles, siempre que sea posible.
- h) Proximidad. teniendo en cuenta la prioridad de facilitar el acceso de los niños y niñas y sus familias, el Servicio Insular ha de procurar que se eviten obstáculos derivados del desplazamiento, discriminaciones por el lugar de residencia, y de ahí la importancia tanto de la organización del mismo en función de la distribución territorial de la demanda como la descentralización de su funcionamiento.
- i) Igualdad en la Respuesta. se garantizará la existencia de unos niveles de calidad y acceso igualitarios en el territorio lo que exige la asignación de recursos teniendo en cuenta las necesidades que presenta cada demarcación, así como la coherencia de las actuaciones por parte de los distintos equipos que realicen su labor en dichas ámbitos territoriales.



Los principios de Prevención, Normalización, Proximidad e Igualdad en la Respuesta determinarán la organización y funcionamiento del Servicio de manera que garantice una atención individualizada a los niños, niñas y adolescentes y sus familias en las distintas fases del proceso de atención, primando las acciones en su entorno de referencia y trabajando para desarrollar la medida protectora que cada niño o niña precise de acuerdo con sus necesidades personales, familiares y sociales.

Esto requerirá de la organización del Servicio en equipos interdisciplinarios distribuidos en distintas zonas geográficas que adapten sus intervenciones a las necesidades que se presenten en cada demarcación territorial y, de acuerdo al principio de Coordinación, actúen en colaboración con las/os profesionales del resto de la red de atención a la infancia y familia, y de manera especial con los/as profesionales de:

- Servicios Sociales Comunitarios y Especializados en Infancia y Familia Municipales.
- Centros de Menores, especialmente los directores/as o guardadores/as legales de las y los menores acogidos.
- Entidades Colaboradoras y otras Asociaciones y Fundaciones que trabajan en el ámbito de infancia y familia.
- Otras Administraciones Públicas con competencia en la atención a la infancia, la adolescencia y la familia, y otras áreas de bienestar social.

Por otra parte, los principios de Respuesta Adecuada a cada Caso y Adecuación de los Recursos Humanos, requerirá la configuración dentro del Servicio de Equipos de profesionales especializados en dar respuesta a las distintas necesidades de usuarios que presentan particularidades en los procesos de atención, y que llevarán a cabo actuaciones coordinadas con el resto de agentes con el grado de especialización necesario.

Igualmente requerirá el desarrollo de un modelo de intervención sensible a la atención a la diversidad, teóricamente ecléctico, basado en la evidencia empírica al tiempo que permita el despliegue práctico de competencias profesionales creativas y flexibles, y que contemple acciones de innovación y de identificación de buenas prácticas generalizables al funcionamiento del Servicio. Se debe hacer especial hincapié en la operativización en la aplicación de los fundamentos teóricos de dicho modelo, definiendo y estructurando los procedimientos de intervención y evaluación para garantizar la prestación del servicio con contenidos y plazos adecuados.

### **5.2.3.- Procedimiento general de prestación del Servicio.**

Sin perjuicio de la necesaria individualización de las actuaciones en orden a prestar una atención adaptada a las características de cada destinatario, el proceso general de prestación del servicio, cuando el destinatario/a es una persona y su contexto familiar y social (en adelante, Caso), se ajustará a las fases del proceso de atención que se describen a continuación.

- a) Derivación. En los Casos en los que sea de aplicación una medida de guarda o tutela, partiendo del resultado de la investigación y/o valoración especializada, realizada por los servicios de primera acogida y de valoración, o por parte de los/as profesionales de los servicios sociales municipales o autonómicos, y con base a los acuerdos alcanzados de manera colegiada en la correspondiente Mesa de Valoración de la Unidad de Infancia y Familia elaborará una Propuesta a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia conteniendo el plan individualizado de protección al que se refiere el artículo 19 bis de la Ley Orgánica 1/96 de Protección Jurídica del menor. Dicho Plan de Caso o Plan de Trabajo especificará, de acuerdo a dicha norma la finalidad general de la intervención, (reintegración familiar, integración en familia alternativa o preparación para vida independiente), sus objetivos y las actuaciones básicas a implementar, así como una previsión de plazos para su ejecución.

El Servicio recibirá la demanda de inicio de actuaciones por parte de la Unidad de Infancia y Familia, empleando un modelo normalizado en el que, además de datos de identificación, se dé cuenta del Plan de Trabajo a desarrollar, a partir del cual los profesionales del Servicio diseñarán los diferentes Proyectos de Intervención a los que se refiere la Cartera de Servicios y que deberán ejecutar.

En los casos en los que el resultado de la Investigación sea el establecimiento de un Plan de Trabajo conducente a la preservación familiar, se deberá prestar especial atención a desarrollar de forma ágil las acciones de apoyo al niño/a o adolescente y a su familia, con la rapidez e intensidad adecuada a cada caso.

En los casos en los que se produzca la derivación para la atención a menores que protagonizan ausencias injustificadas de larga duración de los Centros de Acogida, se dispondrá de 30 días para actualizar la valoración de la situación personal y social del menor antes de establecer en Mesa de Valoración de la Unidad de Infancia y familia y en coordinación con el Director del Centro, el Plan de Trabajo a desarrollar.

En los Casos en los que haya sido demandada colaboración por parte de los servicios sociales municipales, mediante la oportuna ficha de solicitud de cooperación técnica, será la Unidad de Infancia y Familia la que decida sobre la aceptación y derivación del Caso, remitiendo al Servicio la documentación necesaria.

En los supuestos de colaboración con los servicios sociales municipales, la Unidad de Infancia y Familia establecerá, de mutuo acuerdo con el servicio municipal correspondiente, los objetivos de intervención a seguir por parte de los agentes intervinientes (Equipo municipal y Equipo al que ha sido derivado el Caso), con base al cual se diseñará por parte de los profesionales del Servicio el correspondiente proyecto a ejecutar conjuntamente con la familia.

- b) Programación. Con base a la documentación adjunta a la derivación, se desarrollará por parte de los profesionales del Servicio el proyecto de intervención, en el que se procurará acuerdo con el/la niño/a o adolescente y su familia sobre las actuaciones y procesos de intervención a desarrollar; se requerirá en la medida de lo posible la firma conjunta del documento del Proyecto resultante, por parte tanto de los usuarios/as como de los profesionales, en muestra de su colaboración y participación en las actuaciones a desarrollar o, en caso de desacuerdo con algún elemento, así se hará constar por las partes en el propio documento de programación o documento anexo.

En el supuesto de que el niño, niña, adolescente y/o la familia se niegue a recibir intervención, habrá de firmar el oportuno documento de renuncia a la prestación de estos servicios en la Unidad de Infancia y Familia; en todo caso, el equipo de profesionales emitirá informe con las actuaciones realizadas para lograr la adhesión de los/as usuarios/as al proceso de intervención especializada.

- c) Implementación y seguimiento. El proyecto acordado con la familia se llevará a cabo realizando las actuaciones previstas para la consecución de los objetivos recogidos en el mismo. Este habrá de contemplar igualmente la evaluación periódica tanto del proceso de intervención como del logro de los objetivos previstos, así como la necesidad de reprogramación de los objetivos si fuera preciso, dando lugar a un nuevo proyecto de intervención, o en caso contrario al inicio de actuaciones de seguimiento. En este sentido, los equipos que conforman el Servicio deberán emitir informes de evaluación y seguimiento con la periodicidad requerida por parte de la Unidad de Infancia y Familia.

- d) Cierre de la Intervención. Una vez se hayan alcanzado los objetivos previstos, se procederá a realizar un informe de cierre del caso, contemplando el resultado final de la intervención y seguimiento y proponiendo, si procede, pautas para su derivación y seguimiento posterior por parte de otros servicios. Cualquier otra situación o causa que justifique el cierre de la intervención o seguimiento especializado, habrá de recogerse en dicho informe de manera suficientemente motivada.

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del Servicio, dando efectivo cumplimiento a los Objetivos Generales y la Cartera de Servicios previstos, así como el principio de igualdad en la respuesta y coordinación, el Servicio dispondrá de modelos normalizados de instrumentos de programación e informe, así como otros instrumentos de trabajo, que deberán reunir los requisitos de calidad exigibles. Su uso normalizado se hará sin perjuicio de las características que presente cada usuario o caso a abordar, ofreciendo de esta manera la necesaria respuesta individualizada.

Las actuaciones a desarrollar en cada Caso por parte del Servicio, deberá con carácter general cumplir siguientes plazos máximos exigibles:

- 15 días tras la derivación y presentación del Caso dirigido a la preservación familiar para emisión de proyecto de intervención en crisis.
- 15 días tras la solicitud de actualización de valoración de menores que se encuentran en intervención psicológica o socioeducativa continuada superior a 1 año, para la elaboración de Informes y, en su caso, programación o reprogramación del proyecto de intervención.
- 30 días tras la derivación del Caso para la elaboración del proyecto de la intervención con menores y familias con base a la evaluación realizada en primera acogida y el plan de trabajo establecido por la Unidad de Infancia y Familia a partir de los acuerdos en Mesa de Valoración.
- 30 días tras la solicitud por parte de la Unidad de Infancia y Familia de actualización de valoración para la elaboración de Informes y, en su caso, programación o reprogramación de la intervención, en el caso de menores que han experimentado cambios significativos en su situación personal y/o sociofamiliar desde su primera acogida, protagonizan ausencias injustificadas del centro de acogida de larga duración, o llevan acogidos en centros por un tiempo superior a 2 años.

- Entre 3 y 6 meses tras el inicio de la implementación del proyecto de intervención o seguimiento, así como sucesivas reprogramaciones del mismo, para emitir informe de evaluación de la intervención, individual o familiar, con indicación de las actuaciones realizadas, valoración del logro de objetivos y de su efectividad en la mejora de la situación personal y sociofamiliar del menor.

Cuando los destinatarios del Servicio sean grupos, colectivos, Instituciones u organizaciones, los procedimientos de trabajo se ajustarán a lo establecido en cada Proyecto concreto en el que se detalle tanto la organización del trabajo como su finalidad y objetivos, medios a emplear, sistema de evaluación y otros elementos de programación en intervención social.

#### **5.2.4.- Coordinación interna y con otros Servicios.**

En orden a asegurar los principios de Igualdad de Respuesta y de Respuesta Adecuada a Cada Caso, el Servicio asegurará la coordinación interna entre las actuaciones de los distintos profesionales y en concreto, contará con un Protocolo de supervisión y coordinación interna de los Equipos que componen el Servicio.

Dada la complejidad de las actuaciones requeridas en la prestación del servicio, en la que diversos agentes sociales participan de la atención especializada a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, es necesario asegurar la adecuada coordinación. A tal fin la Entidad Adjudicataria vendrá obligada a:

- a) Facilitar la coordinación con los Técnicos de la Unidad de Infancia y Familia en calidad de responsable del seguimiento de la ejecución de las medidas de amparo de los menores en acogimiento residencial y, en consecuencia, responsables de la evaluación del plan de trabajo establecido previo a la derivación de los Casos; de modo similar, habrá de facilitarse la coordinación con dichos Técnicos para el seguimiento de las bajas tras revocación de dicha medida y, en calidad de responsables del asesoramiento y cooperación técnica con los municipios, de los Casos en los que se haya solicitado la implementación de un proyecto de cointervención municipal, u otras actuaciones de cooperación técnica.
- b) Establecer una coordinación efectiva con la dirección y el personal educativo de los centros de acogida, para elaborar e implementar los proyectos de intervención especializada respectivos de forma coherente con el Plan de Trabajo acordado en Mesa de Valoración, así

como evaluar su resultado y valorar la evolución de la situación de los menores acogidos y sus familias.

Como responsable de la gestión de los recursos residenciales de ámbito insular, la Unidad de Infancia y familia establecerá un protocolo de coordinación entre los profesionales del Servicio y el de los profesionales de los centros.

- c) Establecer una efectiva coordinación con los distintos agentes implicados en los proyectos de intervención, especialmente con servicios sociales comunitarios y los equipos de prevención y riesgo de titularidad municipal, para la cointervención y seguimiento de los casos, así como favorecer la integración social de los niños y adolescentes y sus familias tanto durante la aplicación de la medida de amparo y tras su revocación.

Como responsable de la coordinación interadministrativa y la cooperación técnica con los municipios, la Unidad de Infancia y Familia establecerá un protocolo de coordinación entre los profesionales del Servicio y el de los profesionales municipales, de mutuo acuerdo con el municipio titular de los respectivos servicios.

Cabe reseñar como documentos de referencia para el desarrollo de las actuaciones del Servicio y facilitadores de coordinación entre profesionales aquellos aprobados y validados por las Administraciones implicadas para el ámbito de atención a infancia y familia en prevención especializada, el *Protocolo de Valoración para la Protección Infantil* y la *Guía de Atención Municipal a la Infancia y Familia*. Dichos documentos servirán de guía para el trabajo en colaboración con los servicios sociales municipales y podrán aplicarse como marco general orientativo de las intervenciones llevadas a cabo en otros ámbitos, una vez realizadas las oportunas adaptaciones a cada contexto y situación concreta de que se trate.

De forma adicional a los contactos establecidos entre profesionales de diferentes servicios para la coordinación en la atención especializada y el seguimiento de casos, la Unidad de Infancia y Familia podrá requerir de los profesionales adscritos al Servicio su participación en espacios de encuentro periódicos con otros profesionales de la red de atención a la infancia y la familia, de manera que puedan contribuir en la discusión y reflexión sobre la práctica profesional en el sector de la infancia y la familia.

### **5.3.- Régimen General de Funcionamiento del Servicio.**

El funcionamiento del Servicio deberá ajustarse a la Cartera de Servicios descrita, mediante el desempeño de Equipos compuestos de profesionales

con los perfiles y competencias necesarias que les permitan desarrollar funciones específicas que les son propias, garantizando la interdisciplinariedad y pluralidad de enfoques en la intervención.

### 5.3.1.- Recursos Humanos.

a) Número y perfil de profesionales. La Entidad Adjudicataria estará obligada a desarrollar las actuaciones descritas en la Cartera de Servicios con el Equipo Técnico descrito a continuación:

- 41 Profesionales de Atención Especializada:
  - Entre 18 y 21 titulados/as superiores: de 15 a 18 psicólogos/as y 3 pedagogos/as o psicopedagogos/as.
  - Entre 19 y 22 titulados/as medios: de 12 y 14 trabajadores/as sociales y de 5 a 10 educadores/as.
  - 1 profesional para proporcionar apoyo idiomático en la intervención con menores extranjeros no acompañados.
- 3 profesionales del Equipo de Gestión: 1 director/a, 1 coordinador/a técnico y 1 auxiliar administrativo/a.

Para la contratación del servicio de apoyo idiomático en la intervención con menores extranjeros no acompañados se requerirá que el/la profesional que preste los servicios domine, al menos, los idiomas árabe magrebí y francés tanto hablado como escrito, así como contar con experiencia en la intervención con dicho perfil de menores.

Con los **41** profesionales de Atención Especializada se configurarán equipos de carácter interdisciplinar, distribuidos por especialización en función de la Cartera de Servicios y en zonas geográficas de actuación con un número de casos similar, de acuerdo a lo descrito en el apartado 5.4.1. de las presentes Prescripciones Técnicas. La Entidad Adjudicataria conformará los equipos necesarios para el buen funcionamiento de los servicios en número, profesión y funciones conforme a lo exigido en este pliego, para dar una adecuada respuesta organizativa a la finalidad que se persigue.

El número y perfiles de los profesionales de Atención Especializada que componen el Servicio y su asignación a cada Equipo podrá variar en función de la valoración de las necesidades de atención especializada en su ámbito territorial o institucional de actuación, siempre dentro de los límites numéricos señalados para cada perfil (psicólogos/as,

trabajadores/as sociales y educadores/as), a propuesta de la Entidad Adjudicataria y debiendo contar con el visto bueno de la Unidad de Infancia y Familia, garantizándose en todo caso el carácter interdisciplinar de los Equipos.

Las variaciones a los que se refiere el párrafo anterior no podrá suponer para el IASS ningún tipo de obligación relativa al abono de indemnizaciones que corresponda por extinción de los correspondientes contratos de trabajo, **ni supondrá en ningún caso que el número total de profesionales de Atención Especializada (41) pueda superarse o aminorarse**, salvo necesidad justificada de acuerdo a las causas específicas de modificación de contratos dispuestas en los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

Los/as profesionales del Servicio deberán estar contratados y prestar sus servicios a jornada completa según convenio de aplicación, y contar con la titulación académica exigible en cada caso, procurándose su colegiación correspondiente. Igualmente deberá aportar acreditación de reunir el requisito de no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/96, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

- b) Sustituciones y nuevas contrataciones. El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato los perfiles profesionales definidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares, sin que pueda realizar contrataciones de personal adicionales, excepto para realizar las sustituciones previstas como obligatorias por ausencias, o las que sean necesarias para realizar las actuaciones que se incluyan en su oferta. En el resto de supuestos únicamente podrá realizar contrataciones adicionales de personal previa autorización expresa de la Unidad de Infancia y Familia del IASS, sin que ello suponga un incremento del precio del contrato, salvo que venga impuesta por una modificación aprobada por la Administración.

La Entidad Adjudicataria estará obligada a sustituir las ausencias de personal en sus puestos de trabajo, ocasionadas por situaciones de incapacidad temporal, de manera que estén prestando sus servicios el número de profesionales definidos en el plazo de 7 días naturales. Para ello la Entidad Adjudicataria dispondrá de una lista de reserva de personal por categorías profesionales, que garantice su sustitución inmediata.

En caso de reducción de la jornada laboral por conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la entidad deberá garantizar la cobertura del



Servicio descubierto por las horas de licencia, sin que se superen los ratios máximos de asignación de casos a profesionales especificados en el Pliego. En caso de que varios/as trabajadores/as soliciten dicha reducción, alcanzando un cómputo total de horas de trabajo que iguale o superen el equivalente a una jornada laboral completa la Entidad Adjudicataria estará obligada a sustituir dicha merma en la prestación del servicio mediante la oportuna contratación complementaria de personal con carácter temporal.

En períodos vacacionales y días de licencia o permisos, o ante la asistencia de los trabajadores de la Entidad Adjudicataria a cursos de formación superiores a 20 horas, se garantizará la prestación del servicio, siendo dicha entidad la encargada de organizar los turnos oportunos para el adecuado ejercicio de las funciones encomendadas a los/as profesionales, garantizando que ninguna persona usuaria quede desatendida por este motivo.

La Entidad Adjudicataria estará obligada a comunicar cualquier alta o baja del personal, así como de los expedientes disciplinarios que sea necesario incoar. Las sustituciones y, en su caso, nuevas contrataciones deberán comunicarse a la Unidad de Infancia y Familia adjuntando la documentación acreditativa pertinente.

Para la contratación del servicio de apoyo idiomático en la intervención con menores extranjeros no acompañados se requerirá que el/la profesional domine, al menos, los idiomas árabe magrebí y francés tanto hablado como escrito, así como contar con experiencia en la intervención con dicho perfil de menores.

Para nuevas contrataciones de licenciados en psicología deberá priorizarse la incorporación de psicólogos con formación acreditada en el área clínica.

Para las nuevas contrataciones de trabajadores sociales deberá procurarse la incorporación de profesionales con formación acreditada en intervención, mediación y/o terapia familiar.

Para nuevas contrataciones de profesionales que realicen funciones de Educador deberá procurarse la incorporación de titulados en Educación Social o profesionales habilitados por el correspondiente Colegio Profesional, así como de disponer de formación acreditada en intervención, mediación y/o terapia familiar.

La Entidad Adjudicataria deberá garantizar en todo lo relativo a la gestión de los recursos humanos del Servicio el cumplimiento de la normativa laboral vigente.

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

- c) Desempeño profesional. La ratio profesional/usuario establecida para el Servicio será de mínimo de 13 y máximo de 15 menores por profesional, indistintamente de las personas que componen la familia, así como independientemente de los contextos en los que se desarrolla la intervención.

La prestación de servicios por parte de los profesionales no directamente relacionadas con la intervención centrada en Casos podrá ser tomada en consideración por parte de la Unidad de Infancia y Familia a la hora de justificar ratios menor/profesional inferiores a las establecidas como mínimas en las presentes cláusulas. De modo orientativo se considerará el equivalente al ratio profesional/usuario la realización de un mínimo de 16 sesiones de intervención grupal al mes (con niños/as, y/o padres/madres, y/o profesionales), en los diferentes ámbitos de actuación (escolar, comunitario, servicios sociales, etc).

El personal contratado se abstendrá de realizar actividad profesional que pueda suponer conflicto de intereses con las obligaciones derivadas de la ejecución del Servicio descrito en el presente pliego, es decir su prestación de forma privada mediante pago cuando el usuario tendría derecho al mismo gratuitamente al ser potencial destinatario del Servicio.

El personal adscrito al Servicio deberá acreditar la formación, experiencia, sensibilidad y capacidad adecuadas para el ejercicio de sus funciones, necesarias para la prestación de un servicio de calidad a los/as niños/as y sus familias, así como habilidades de trabajo en equipo y de coordinación con otros recursos sociales y servicios implicados.

Aquellos/as profesionales que en el ejercicio de su profesión cuenten con códigos deontológicos, deberán atenerse a las mismas en cuanto presten sus servicios en el Centro.

Deberá implementarse un modelo ecléctico en la práctica profesional, así como programas de intervención basados en la evidencia como estrategia para asegurar la calidad de la atención al usuario, persiguiendo una mejora continua en la prestación de un servicio de alta especialización

en intervención en situaciones de desprotección infantil. Se promoverá la actualización del/la profesional sobre las nuevas tendencias teóricas y/o metodológicas resultado de nuevos nichos investigación y del conocimiento basados en la evidencia empírica.

Se garantizará la formación continua de los profesionales que desarrollan su labor en las actuaciones y servicios afectados por este Contrato. La Entidad Adjudicataria deberá ofrecer a sus empleados/as un plan de formación interna anual con un mínimo de 20 horas, con temática acorde con la prestación del servicio, debiendo dentro de este Plan contar con, al menos, 2 horas de formación en lo relativo al correcto y adecuado tratamiento de datos de carácter personal a cargo de la Entidad Adjudicataria y, en particular, sobre las obligaciones y medidas que deben observarse según este Contrato y la legislación vigente en este ámbito.

### **5.3.2.- Ubicación física y medios materiales.**

Las actuaciones desarrolladas por los profesionales encaminadas a la prestación de la Cartera de Servicios se llevarán a cabo tanto en las instalaciones propias del Servicio, como en los contextos de referencia convivenciales, familiares o comunitarios de los/as niños/as y sus familias, especialmente en el caso de los/as que, no habiendo sido declarados en situación de desamparo, permanezcan en su entorno y de los/as que habiendo sido declarados en dicha situación se encuentren ausentes de los centros de acogida.

Como instalaciones propias del Servicio el ***Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria***, pondrá a disposición de la Entidad Adjudicataria para la ejecución de este contrato, la planta baja del inmueble "El Drago" ubicado en la La Hoya de Gracia de la Cuesta, término municipal de La Laguna (dirección postal: Calle Pico Cho Canino, nº 1), y que cuenta con una superficie aproximada de 286 m<sup>2</sup>, edificada sobre solar de 2.100 m<sup>2</sup>, con acceso independiente, del resto de instalaciones del inmueble.

Dicho inmueble cuenta con seis salas, siendo tres de ellas destinadas a la intervención especializada individual y grupal y otras tres como despachos y sala de reuniones. Cuenta además, con espacio interior de esparcimiento y con dos aseos para personal y/o usuarios.

Se adjunta como Anexo a las presentes Prescripciones Técnicas el plano de distribución donde se ubicarán las oficinas de Servicio, detallando las estancias, superficies y usos que la componen. **La Entidad Adjudicataria asume las siguientes condiciones de uso del inmueble:**

- a) Entrada diferenciada de los otros servicios que se prestan en el inmueble, no interfiriendo en el resto de actividades que en él se desarrollan.
- b) Uso adecuado de las instalaciones, manteniéndolas en buenas condiciones y asumiendo cualquier desperfecto que se produzca por causas atribuibles a la prestación del servicio.**
- c) El suministro de los servicios de agua y electricidad correrá a cargo de la Entidad Adjudicataria, del mismo modo que el mantenimiento y cuidado del mobiliario y herramientas de trabajo, que serán aportados por el adjudicatario de este servicio, y responsabilidad del mismo.**
- d) Reposición de material deteriorado en el menor tiempo posible, para garantizar la adecuada prestación del servicio (plazo máximo de 3 días hábiles desde la comunicación del incidente).
- e) Control de acceso y seguridad en el ámbito de estas instalaciones, por parte de la Entidad Adjudicataria.
- f) Elaboración, por parte del contratista de un plan de evacuación y autoprotección del personal, de los y las usuarios y de las instalaciones.
- g) Permitir el acceso a las instalaciones para su supervisión e inspección de los servicios técnicos del IASS en todo momento y de su personal de mantenimiento si fuera necesaria efectuar reparaciones en las instalaciones comunes del complejo.

El Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria pondrá a disposición de la ejecución del contrato dicho inmueble, con carácter gratuito.

**La Entidad Adjudicataria asumirá los gastos corrientes de suministro de agua y electricidad, telefonía, así como los gastos necesarios de inversión, reposición y mantenimiento del mobiliario y demás equipamiento de oficina y herramientas de trabajo (informático, telefonía fija y móvil, conexión a internet, fotocopiadoras, impresoras, fax, etc.), transporte, limpieza, seguros de responsabilidad civil y otros gastos que sean necesarios para la prestación del Servicio.**

Los gastos de impuestos correspondientes del inmueble correrán a cargo del IASS, excepto **la tasa municipal de recogida de basuras que será abonada por el adjudicatario.**

En orden a cumplir con el principio de Proximidad, la Entidad Adjudicataria podrá establecer, en coordinación con la Unidad de Infancia y

Familia, los acuerdos necesarios con servicios comunitarios y especializados de titularidad insular o municipal para el uso de otras instalaciones, en las que se realicen actividades relacionadas con el Servicio de forma descentralizada a lo largo de todo el territorio insular.

Las sedes descentralizadas de los Equipos en el territorio precisarán igualmente que los/as profesionales dispongan de los medios necesarios para su desplazamiento para la realización de actuaciones en otras ubicaciones a las instalaciones del Servicio, especialmente visitas a los domicilios familiares y centros de acogida de los menores, así como la localización permanente (teléfono móvil) en el desempeño de sus funciones.

La Entidad Adjudicataria deberá poner a disposición de los profesionales que configuran el Servicio los medios informáticos y material de oficina suficientes para el desempeño de las funciones que les son propias.

Igualmente, el adjudicatario deberá poner a disposición de los profesionales cuantas herramientas de trabajo de los profesionales sean necesarias para la atención a los usuarios, y especialmente las baterías de pruebas psicométricas u otros instrumentos de evaluación estandarizada que sean necesarios para la realización de la evaluación de las intervenciones y la actualización de valoraciones que se precisen, contando con las correspondientes licencias de uso de la pruebas o copia de factura a nombre de la entidad que demuestre la propiedad autorizada de las mismas.

Además, el adjudicatario deberá poner a disposición de los profesionales los recursos audiovisuales necesarios para desarrollar las actuaciones para la promoción del bienestar infantil y otros proyectos que requieran de intervenciones de carácter grupal.

### **5.3.3.- Horario.**

En orden a asegurar la flexibilidad necesaria para la atención a los niños y niñas y sus familias, la prestación de los servicios se organizará de lunes a viernes en horario de mañana y tarde, sin perjuicio de la realización de actividades que sean precisas durante fines de semana y festivos, con las oportunas compensaciones a los/as profesionales según Convenio.

Dispondrá, además, de un servicio de atención de urgencia en jornada continua (24 horas) para situaciones de gravedad con menores en el entorno familiar o que protagonicen ausencias prolongadas de centros de acogida y hayan sido derivados al mismo, o cualquier otra circunstancia que precise de un apoyo continuado en el tiempo para el logro de los objetivos propuestos en cada Caso, en interés del menor.

Con la finalidad de asegurar una respuesta suficiente y adecuada a las necesidades de cada caso por parte del Servicio, éste contará con un Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia e incidencias graves en el normal funcionamiento del Servicio, con capacidad de respuesta durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **5.3.4.- Seguros.**

Será obligación del contratista suscribir a su cargo una póliza de seguro para la cobertura de los siguientes riesgos:

- a) Responsabilidad civil general o de explotación: consecuencia directa del desarrollo de su actividad empresarial, así como, cualquier acción o situación derivada directamente de dicha actividad desarrollada en el ámbito de la empresa mediante el personal a su servicio, así como los edificios y equipamiento.
- b) Responsabilidad civil profesional: por los daños y perjuicios resultantes de una acción u omisión involuntaria en el ejercicio de una actividad profesional.

La Entidad Adjudicataria está obligada a abonar las primas correspondientes y facilitar copia compulsada de las mismas en el plazo de quince 15 días desde la formalización del contrato. En caso de prórroga del mismo, se facilitará copia de la renovación.

#### **5.4.- Organización y funciones a desarrollar por el Servicio.**

##### **5.4.1.- Equipos interdisciplinarios.**

Partiendo del conjunto de profesionales en número y proporción señalada en el apartado de las presentes Prescripciones Técnicas correspondiente a Recursos Humanos, y de acuerdo a los principios de Respuesta Adecuada a cada Caso y Adecuación de los Recursos Humanos, El Servicio se organizará en diferentes Equipos interdisciplinarios especializados en dar respuesta integral a las distintas necesidades de usuarios que presentan particularidades en los procesos de atención.

Estos Equipos tendrán como funciones generales la realización de las actuaciones necesarias para la prestación de la Cartera de Servicios descrita en la Cláusula Tercera de la presentes Prescripciones Técnicas y como funciones específicas de cada Equipo aquellas que se describen a continuación para cada tipo, así como aquellas propias de cada Área de desempeño profesional.

La Entidad Adjudicataria organizará los Equipos de profesionales necesarios para el buen funcionamiento del Servicio en número, composición de profesionales y funciones específicas, conforme a lo exigido en las presentes Prescripciones Técnicas, en orden a ofrecer una adecuada respuesta organizativa a los Objetivos Generales del Servicio y la Cartera de Servicios asociada.

- a) **Equipos de Atención Especializada a la Infancia y Familia.** Equipos interdisciplinarios encargados de realizar actuaciones, preferentemente mediante un enfoque centrado en Casos, necesarios para la prestación de servicios relativos a colaboración técnica con los Servicios Sociales Municipales de atención a la infancia y familia, Intervención y evaluación especializada y promoción de recursos y redes de apoyo a niños/as y adolescentes en situación de desprotección o guarda y acogidos en Acogimiento Residencial.

Estarán compuestos como mínimo por las figuras de Psicólogo/a y Trabajador/a social pudiendo contar con la figura de un Educador/a cuando sea preciso por las características concretas de la demanda de atención en cada Zona.

Cada Equipo contará con una zona geográfica prioritaria de actuación, de manera que se facilite un mejor conocimiento y coordinación con los servicios especializados y comunitarios en los que se sitúen los menores acogidos, por la ubicación de su centro de acogida o por el domicilio familiar, según convenga en cada Caso.

De modo preferente en el Servicio se organizarán 5 equipos de Atención Especializada a la Infancia y Familia, que tendrán asignadas las siguientes Zonas geográficas de referencia:

- Zona Norte (municipios de Buenavista hasta Tacoronte y Tegueste)
- Zona Sur (municipios de Santiago del Teide hasta Candelaria y El Rosario).
- Zona Metropolitana 1 (municipios de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna, preferentemente casos de menores acogidos en Centros Titularidad del IASS).
- Zona Metropolitana 2 (municipios de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna, preferente casos de menores acogidos en Centros de Gestión Indirecta y cointervención municipal).

Las funciones específicas del equipo relativas a Cartera de Servicios de Colaboración con los servicios sociales de titularidad municipal serán:

- Atención a niños/as y adolescentes en situación de riesgo, ofreciendo apoyo mediante modelos de co-intervención y

asesoramiento participante en la prestación de servicios de atención especializados.

- Realizar el seguimiento y apoyo a la familia tras la reunificación al finalizar una medida de amparo al menor, así como a adolescentes con los que se haya llevado a cabo una intervención preparatoria para vida independiente, una vez hayan alcanzado la mayoría de edad y previa conformidad de éstos.

Las funciones específicas del Equipo relativas a Cartera de Servicios de Intervención y evaluación especializada en acogimiento residencial serán:

- Implementar proyectos de intervención especializada individualizados con los niños, niñas y adolescentes, de manera complementaria a la proporcionada por los centros de acogida, cuando así se prevea en el Plan de Trabajo a desarrollar o a demanda de su guardador legal y en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia.
- Implementar proyectos de intervención especializada individualizados con las familias que se encuentran en situación de desamparo o guarda, o con miembros de la familia extensa y allegados que puedan suponer una alternativa convivencial en caso de que se valore como más ajustado al interés del menor.
- Proceder a la identificación de recursos comunitarios y/o especializados que proporcionen servicios complementarios para los/as menores y las familias en situación de desamparo o guarda.
- Realizar, en coordinación con los centros de acogida, la intervención y el seguimiento de la familia durante salidas y permisos autorizados de estancia en domicilio familiar.
- Actualizaciones de la valoración especializada de las situaciones de desprotección infantil realizadas por las Administración, a fin de revisar los planes de trabajo establecidos en interés del menor, y de modo particular a los menores que permanecen en acogimiento residencial tras un período superior a los 2 años.

b) **Equipos de Atención Especializada a Adolescentes.** Equipos interdisciplinarios encargados de realizar actuaciones, mediante un enfoque centrado en Casos o intervención de grupos, necesarios para la prestación de servicios relativos a colaboración técnica con los Servicios Sociales Municipales de atención a la infancia y familia, así como intervención y evaluación especializada y Promoción de recursos y redes de apoyo a adolescentes en situación de desprotección o guarda y que se encuentran acogidos en Centros Especializados en Adolescentes, presentan ausencias de su centro de acogida.



Estarán compuestos como mínimo por las figuras de Psicólogo/a, Educador/a y Trabajador/a social. La actuación de los/as Psicólogos/as en los casos de adolescentes acogidos en Centros Especializados en Adolescentes será subsidiaria a la labor desarrollada por los/as Psicólogos/as de dichos Centros. Los/as Trabajadores Sociales trabajarán preferentemente en apoyo de la intervención familiar desarrollada por los Centros Especializados en Adolescentes, mientras que para el desarrollo de actuaciones de Casos en colaboración con los municipios el Equipo se apoyará preferentemente en los Trabajadores Sociales de los servicios de ámbito comunitario o servicios especializados de titularidad municipal.

Cada Equipo contará con una Zona geográfica prioritaria de referencia, de manera que facilite un mejor conocimiento y coordinación con los servicios especializados y comunitarios en los que se sitúen los menores acogidos, por la ubicación de su centro de acogida o por el domicilio familiar, según convenga en cada caso.

De modo preferente en el Servicio se organizarán 3 Equipos de Atención Especializada a Adolescentes, que tendrán asignadas las siguientes Zonas geográficas de referencia:

- Zona Norte (municipios de Buenavista hasta Tacoronte y Tegueste)
- Zona Sur (municipios de Santiago del Teide hasta Candelaria y El Rosario).
- Zona Metropolitana (municipios de Santa Cruz de Tenerife y La Laguna).

Las funciones relativas a Cartera de Servicios de Colaboración con los servicios sociales de titularidad municipal serán:

- Atención a familias con adolescentes con problemas de conducta, en riesgo de exclusión, o en situación de conflicto intrafamiliar, ofreciendo apoyo mediante modelos de co-intervención y asesoramiento participante en la prestación de servicios de atención especializados.
- Intervenir en situaciones de crisis producidas en el entorno sociofamiliar del/a menor, que prevengan su ingreso en centros.
- Implementación de programas de intervención grupal con adolescentes en situación de riesgo de desprotección.
- Realizar el seguimiento de la familia tras la reunificación de adolescentes al finalizar una medida de amparo en acogimiento en Centros Especializados en Adolescentes.

Las funciones relativas a Cartera de Servicios de Intervención y evaluación especializada en Acogimiento Residencial serán:

- Colaborar en la intervención familiar llevada a cabo por los Centros Especializados en Adolescentes, en el seguimiento de los adolescentes durante salidas y permisos autorizados de estancia en domicilio familiar, así como una vez hayan alcanzado la mayoría de edad y previa conformidad de éstos.
- Desarrollo de programas de prevención para detectar y abordar las situaciones de crisis en los niños/as y adolescentes acogidos en Centros, implementando proyectos de intervención especializada individual o mediante talleres grupales.
- Atender a los/as niños/as que protagonizan ausencias prolongadas de los centros, en colaboración con la dirección y equipos educativos de los centros y en coordinación con la entidad municipal o contexto de referencia cuando el caso lo precise.
- Proporcionar un servicio de urgencia cuando los/as adolescentes declarados/as en situación de desamparo o guarda y ausentes de centros de acogida precisen de una atención inmediata para paliar el efecto de dicha situación.

c) **Otros Equipos de Atención Especializada.** Equipos encargados de realizar actuaciones necesarias para la prestación de servicios que por su nivel de especialización requieren de profesionales exclusivamente dedicados a su implementación pudiendo llevar a cabo las mismas en apoyo a Casos concretos atendidos por otros Equipos de Atención Especializada o mediante la realización de proyectos o programas al margen del trabajo centrado en el Caso, específicamente en materia de Promoción o Prevención. Su ámbito de actuación, la composición mínima de dichos equipos y sus funciones específicas serán:

c.1) **Equipo de Apoyo a la Preservación Familiar.** Equipos interdisciplinarios encargados de realizar actuaciones, preferentemente mediante un enfoque centrado en Casos, necesarios para la prestación de servicios relativos a colaboración con los Servicios Sociales Municipales de atención a la infancia y familia, Intervención y evaluación especializada y promoción de recursos y redes de apoyo a niños/as y adolescentes en los que después de una acogida de urgencia se haya valorado la inadecuación de adoptar una medida de amparo aunque precisan de apoyo para potenciar las habilidades personales y relacionales de su núcleo de referencia familiar para que pueda dar cobertura a sus necesidades y lograr una adecuada gestión de las dificultades que dieron lugar a su ingreso.

Estarán compuestos como mínimo por las figuras de Psicólogo/a y Trabajador/a social, pudiendo contar con la figura de Educador/a. Cada Equipo contará con una Zona geográfica prioritaria de referencia, de manera que facilite el un mejor conocimiento y coordinación con los servicios especializados y comunitarios en donde esté ubicado el domicilio familiar.

De modo preferente en el Servicio se organizarán 2 equipos de Apoyo a la preservación familiar, que tendrán asignadas las siguientes Zonas geográficas de referencia:

- Zona Norte (municipios de Buenavista hasta La Laguna).
- Zona Sur (municipios de Santiago del Teide hasta Santa Cruz de Tenerife).

Funciones específicas relativas a Cartera de Servicios de Colaboración con los servicios sociales de titularidad municipal:

- Atención a niños/as y adolescentes en situación de riesgo, ofreciendo apoyo mediante modelos de co-intervención y asesoramiento participante en la prestación de servicios de atención especializados.

Funciones específicas relativas a la Cartera de Servicios de Intervención y evaluación especializada en Acogimiento Residencial:

- Implementar proyectos de intervención especializada individualizados con los menores, y sus familias, que hayan requerido de una actuación protectora de urgencia, con o sin medida cautelar de amparo, de cara a la preservación de la convivencia en su entorno familiar, en coordinación con los servicios sociales municipales y los Centros de Acogida Inmediata.
- En el caso de menores con una medida cautelar de amparo, realizar la intervención y el seguimiento de la familia durante salidas y permisos autorizados de estancia en domicilio familiar.
- Proceder a la identificación y facilitar la derivación de recursos comunitarios y/o especializados que proporcionen servicios complementarios para los/as menores, en orden a prevenir nuevas situaciones que requieran acogida de urgencia.

c.2) **Equipo de Apoyo al Proyecto de Familias Colaboradoras.** Equipo compuesto de un 1 psicólogo/a y 1 Educador/a familiar, pudiendo contar con el apoyo de un/a Trabajador/a Social, cuyo ámbito geográfico de actuación será insular, específicamente dedicados a la formación y asesoramiento a voluntarios incluidos en el proyecto de Familias Colaboradoras; llevarán a cabo la orientación tanto a los/as voluntarios/as como a los profesionales responsables de su atención

especializada con la finalidad de prevenir y resolver dificultades en la relación con los menores asignados, especialmente durante la realización de salidas autorizadas. A solicitud de la Unidad de Infancia y Familia, podrá requerirse de este Equipo apoyo en la valoración o actualización de la valoración de los/as voluntarios/as participantes en el Proyecto.

c.3) **Equipo de Promoción del Bienestar Infantil.** Equipo compuesto de 3 Pedagogos/as o Psicopedagogos/as, pudiendo contar con el apoyo de otras figuras profesionales cuando sea preciso por las características concretas de la demanda de servicios, y cuyo ámbito geográfico de actuación será insular, especializado en la implementación de proyectos de promoción del conocimiento de los derechos de la infancia y otros proyectos que promuevan la parentalidad positiva y el buen trato a la infancia y adolescencia.

c.4.) **Apoyo idiomático.** El servicio contará con 1 profesional que realizará funciones de apoyo idiomático a la intervención con menores extranjeros no acompañados, de manera que puedan superarse barreras comunicativas en la realización de valoraciones por parte de los profesionales del Servicio, así como en apoyo a los Centros que acogen a este perfil de menores, especialmente en las fases de primera acogida.

Además de las funciones específicas señaladas, con carácter general, y en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia, los/as profesionales que conforman los diferentes equipos podrán desarrollar todas aquellas funciones compatibles con su carácter interdisciplinar que guarden relación con la Cartera de Servicios señalada en las presentes Prescripciones Técnicas y no asignadas específicamente a los diferentes Equipos, y en particular:

- Participación junto a otros agentes implicados en la atención residencial, en la toma de decisiones, relativa al establecimiento y revisión de los planes de trabajo de los/as niños/as en situación de desprotección, y coordinarse de manera adecuada para su efectiva implementación.
- Promoción de sistemas de coordinación y colaboración con la red comunitaria de recursos sociales y de bienestar social (escolares, de formación e inserción profesional, etc.) de forma que pueda facilitarse la integración y normalización de los niños y jóvenes en situación de desprotección, proporcionando una respuesta adecuada a sus necesidades específicas, ofreciéndoles a éstos el apoyo necesario en su proceso de integración.

- Participar en el asesoramiento especializada, en coordinación con la Unidad de Infancia y Familia, a los servicios sociales comunitarios y especializados de titularidad municipal en materia de protección social a la infancia, así como a Los equipos educativos de los centros de protección en materias relacionadas con la atención a los niños y niñas acogidas y sus familias.
- Participación en el desarrollo de planes de formación y procesos de normalización de criterios y metodologías de actuación, dinamizados por la Unidad de Infancia y Familia, junto a profesionales de otros servicios especializados en la materia, especialmente de titularidad insular y municipal.
- Participar en la recogida sistemática de la información necesaria para realización de memorias de gestión con base a indicadores de evaluación y la valoración cualitativa del Servicio, de manera especial la revisión los modelos y técnicas de intervención en función de los resultados alcanzados.

El número y composición de los diferentes Equipos, así como su zona territorial de adscripción se determinará al comienzo de la prestación del Servicio, a propuesta de la Entidad Adjudicataria y de acuerdo a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como a las mejoras ofertadas por dicha Entidad, no pudiendo en todo caso modificarse el número total de profesionales del servicio y los límites numéricos previstos para cada perfil profesional, salvo en las circunstancias y condiciones estipuladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Para su modificación posterior será necesaria la justificación de cambios cuantitativos y/o cualitativos previstos inicialmente en la demanda de prestación de los servicios que componen la Cartera de Servicios.

#### **5.4.2.- Funciones por áreas de especialización.**

La Entidad Adjudicataria definirá las funciones específicas y tareas asignadas a los diferentes profesionales, en coherencia con las funciones específicas de cada Equipo en la prestación de los diferentes servicios.

Partiendo del principio de Respuesta Coordinada e Integral, así como el de Adecuación de los Recursos Humanos, y sin perjuicio del carácter interdisciplinar de los Equipos, el Servicio deberá poder desempeñar globalmente al menos las siguientes funciones, de manera contextualizada en el marco de la prestación de servicios de atención especializada a la infancia y la familia:

a) Area psicológica.

- Actualización de la evaluación del funcionamiento individual y situación emocional de los miembros de la familia, menores y adultos, así como de las características de la dinámica relacional familiar.
- Programación de la intervención psicológica, y en su caso reprogramación, e Informe de cierre cuando así se acuerde en el plan de trabajo del Caso.
- Evaluación e intervención psicosocial y clínica de problemas que afecten al ajuste personal y a la conducta adaptativa en condiciones que puedan generar malestar subjetivo y sufrimiento al niño o niña o adolescente, de forma subsidiaria o complementaria a servicios de salud mental, o de apoyo psicológico de carácter breve con una temporalidad que no deberá exceder los 6 meses, salvo justificación.
- Tratamiento terapéutico familiar y grupal, sobre los aspectos relacionales contemplados en el proyecto de intervención familiar.
- Realización de propuestas de derivación, intercambio de información y coordinación con los profesionales de los recursos específicos relacionados con la salud mental u otros servicios relacionados con la atención especializada de carácter psicológico.
- Definición y evaluación de los objetivos específicos de intervención respecto al área psicológica en la elaboración de programaciones e informes periódicos o extraordinarios que realice el Equipo y su ejecución de actuaciones de forma coordinada con el resto de áreas.

b) Area social.

- Actualización de valoración diagnóstica de la situación social individual, familiar y análisis de las redes de apoyo de los menores y sus familias, así como emisión de informes sociales necesarias para la atención a los/as usuario/as.
- Intervención individual, familiar y grupal sobre los aspectos personales y relacionales contemplados en el proyecto de intervención familiar, así como mediación en la regulación de conflictos intrafamiliares.

- Realización de propuestas de itinerarios de integración familiar, social y laboral individualizados, y orientación sobre la búsqueda activa de empleo, así como seguimiento de la evolución del mismo.
- Facilitar la coordinación y colaboración en la intervención con profesionales de los recursos sociales comunitarios y/o especializados y con otros de bienestar social en todo lo relacionado con la problemática social de las personas usuarias del servicio.
- Información, orientación y acompañamiento para la realización de las gestiones pertinentes y, en su caso derivación, para el acceso a los servicios sociales comunitarios, así como garantizar que los/as destinatarios/as del Servicio disfruten de las prestaciones sociales a las que tengan derecho.
- Coordinación con otros servicios de bienestar social con el fin de establecer canales de comunicación para el seguimiento de los Casos que atiende el Servicio.
- Definición y evaluación de los objetivos específicos de intervención respecto al área social en la elaboración de programaciones e informes periódicos o extraordinarios que realice el Equipo y su ejecución de actuaciones de forma coordinada con el resto de áreas.

c) Área Educativa.

- Actualización de la evaluación y supervisión del estado del niño y adolescente, facilitación del aprendizaje de los menores de conocimientos y habilidades, así como apoyo y acompañamiento en su desempeño en el medio (familia, escuela, barrio, etc.) para favorecer su integración adaptativa, dinamizando el trabajo en red de recursos de apoyo hacia el menor.
- Actualización de la evaluación, facilitación del aprendizaje de los padres de conocimientos y habilidades, así como apoyo y acompañamiento en su desempeño dentro y fuera del domicilio relacionadas con: competencias parentales, de organización doméstica, habilidades sociales y uso de recursos para la obtención de apoyo social formal e informal, formación laboral y mejora de la empleabilidad.
- Intervención individual, familiar y grupal sobre los aspectos personales y relacionales contemplados en el proyecto de

intervención familiar, así como capacitar a padres e hijos/as adolescentes en la regulación de conflictos intrafamiliares y ejercer la mediación necesaria.

- Informar, orientar y mediar en el acceso de los menores y sus familias a recursos educativos y de ocio y tiempo libre, tanto formal como no formal.
- Desarrollar programas de intervención y unidades didácticas con niños, niñas y adolescentes sobre educación para la participación activa, educación para la salud, educación para el ocio y tiempo libre, formación para la integración laboral y educación emocional, así como procesos de sensibilización e intervención comunitaria para la promoción del bienestar infantil en sus contextos inmediatos de referencia.
- Definición y evaluación de los objetivos específicos de intervención respecto al área educativa en la elaboración de programaciones e informes periódicos o extraordinarios que realice el Equipo y su ejecución de actuaciones de forma coordinada con el resto de áreas.

#### **5.4.3.- Equipo de Gestión.**

Para la realización de las actuaciones necesarias en la prestación del Servicio los Equipos contarán con el apoyo, supervisión y coordinación técnica, así como el apoyo administrativo necesario, por parte de personal contratado al efecto, cuyas funciones específicas y tareas serán definidas por parte de la Entidad Adjudicataria, de acuerdo a las siguientes características:

##### a) Dirección y Coordinación Técnica.

La coordinación técnica del Servicio se llevará a cabo por 1 Director/a y 1 Coordinador/a, que tendrán formación similar a la de los roles profesionales de los Equipos, y experiencia en coordinación y dirección de equipos de trabajo, así como experiencia acreditada de más de 2 años en materia de atención social a la infancia y la familia. Sus funciones generales serán:

- Recepción de las solicitudes de atención de casos remitidas por la Unidad Infancia y Familia, y derivación a los Equipos encargados de su realización, velando por el cumplimiento de los plazos previstos en la atención a los/as usuarios/as.



- Supervisar y apoyar el desarrollo de las funciones y tareas de los Equipos y, en concreto:
  - La coordinación interna, asegurando la interdisciplinariedad de los procesos de atención, según proceda en cada caso, así como la elaboración de informes y proyectos, su calidad y fundamentación técnica, con la temporalidad y forma prescrita.
  - La aplicación de protocolos de actuación de aplicación en cada caso de manera homogénea por parte de los Equipos, proponiendo modificaciones en los mismos o el establecimiento de nuevos protocolos cuando se valore necesario para el buen funcionamiento del Servicio.
  - El desempeño de los/as profesionales de acuerdo al respeto de los derechos de los/as usuarios/as, implementando las buenas prácticas que sean de rigor en la materia.
  - Velar por la formación y especialización permanente de las/os profesionales del Servicio, así como la prevención del agotamiento profesional y fomenta la motivación del equipo para garantizar la estabilidad del mismo.
  
- Ejercer la coordinación externa del Servicio y de los profesionales del mismo, específicamente con la Unidad de Infancia y Familia, y facilitar la coordinación externa de los Equipos con otros agentes en la realización de tareas que le son propias, en el ejercicio de sus funciones.
  
- Participar, cuando les sea requerido por la Unidad de Infancia y Familia, en reuniones ordinarias o extraordinarias junto con las/os profesionales del Servicio relativos a la Discusión de Casos, Mesas y Comisiones específicas de Trabajo de carácter Insular, y otras que se designen.
  
- Asegurarse del adecuado tratamiento y manejo de los datos e información, tenga o no carácter personal, de acuerdo a la legislación vigente y a lo establecido en las presentes Prescripciones Técnicas.
  
- Promover y velar por la revisión continua de la calidad en la prestación del Servicio, mediante la realización de los oportunos estudios y evaluaciones, y la recepción inmediata de las quejas formuladas por los/as usuarios/as y demás incidencias en la prestación del Servicio, realizando las necesarias correcciones o propuestas de mejora y remitiéndolas con carácter urgente a la Unidad de Infancia y Familia (en el plazo máximo de 2 días hábiles).

- Supervisar la recogida sistemática de indicadores de evaluación del Proyecto, necesarias para la realización de memorias de gestión periódicas requeridas por la Unidad de Infancia y Familia.
- Elaborar las memorias e informes necesarios para el seguimiento técnico y administrativo del Servicio, de acuerdo a lo señalado en las presentes Prescripciones Técnicas.
- Representar a la entidad gestora en relación al Servicio y con respecto a la Administración Pública, manteniendo una coordinación fluida con la Unidad de Infancia y Familia, con vistas a resolver cualquier incidencia relativa a la prestación del Servicio.
- Cualquier otra función que la Entidad Adjudicataria considere, dentro del marco de actuación del presente Pliego.

b) Administración y archivo.

Las funciones de administración y archivo de documentación del Servicio serán realizadas por un/a auxiliar administrativo/a, con la formación necesaria para el desempeño de funciones de apoyo administrativo, archivo, custodia y tratamiento de la información. Son funciones generales del/la profesional que forme parte del Servicio las siguientes:

- Atención al público y telefónica en las instalaciones del Servicio.
- Registro de entrada y salida de documentación.
- Apoyo administrativo al Servicio.
- Gestión de la documentación administrativa y de bases de datos de carácter personal necesarias para el funcionamiento del Servicio de conformidad con las presentes Prescripciones Técnicas y con la legislación aplicable.
- Otras funciones compatibles con la cualificación necesaria para la consecución de los objetivos generales del Servicio y asignadas por la Entidad Adjudicataria.

**SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.**

**6.1.- Consideraciones generales.**

En atención a lo dispuesto en el artículo 5 de la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD)*, las partes de este contrato se informan recíprocamente que los datos personales contenidos en aquél pasarán a formar parte de ficheros de datos bajo su responsabilidad, siendo tratados de acuerdo con la vigente legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

La finalidad de dichos ficheros es llevar a cabo las gestiones necesarias para dar satisfacción al objeto del contrato y las circunstancias que, del mismo y para el mismo, resulten pertinentes. Por lo tanto, ambas partes podrán ejercitar, en cualquier momento y en coherencia con la normativa aplicable, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le asisten respecto a sus datos de carácter personal.

La Entidad Adjudicataria deberá comprometerse a respetar la información calificada de "confidencial" o "reservada" por la Unidad de Infancia y Familia, a la que haya tenido acceso en virtud de la negociación o desarrollo y/o cumplimiento del presente contrato y a utilizarla sólo para los fines previstos en el mismo. Sin perjuicio de posteriores acotaciones durante la vigencia del Contrato, se entenderán en todo caso "informaciones confidenciales o reservadas" las referentes a la organización, instrumentos e información corporativa. No serán tales las informaciones de dominio público, siempre que no lo sean por violación de lo establecido en el presente contrato.

Asimismo, y en coherencia con lo dispuesto con anterioridad, se deberá respetar el deber de secreto en los términos dispuestos por el artículo 10 de la LOPD y demás normativa concordante, obligación que subsistirá aún tras la finalización de la vigencia de este contrato. En todo caso, ambas partes están obligadas a observar todas las previsiones normativas derivadas de la legislación en materia de protección de datos personales, ya se encuentre contenida en la LOPD o en su reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (en adelante, RLOPD).

En tal sentido, se destaca el carácter de encargado por cuenta de terceros de la Entidad Adjudicataria respecto al Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria que ostenta, a los efectos de este contrato, la condición de responsable de los ficheros de datos personales que se manejen. Por ello, la Entidad Adjudicataria se compromete a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle con arreglo a sus disposiciones y, en concreto, lo dispuesto en su artículo 12 "Acceso a datos por cuenta de terceros", así como cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable, particularmente, lo dispuesto en los arts. 20- 22 y 82 y ss. Del RLOPD.

El acceso de la Entidad Adjudicataria a los ficheros que contienen datos de carácter personal de los que el IASS es responsable, es necesario para la prestación de los servicios, según lo descrito en el presente contrato. Si, como consecuencia de la prestación de los servicios, recabara datos personales por cuenta del IASS, deberá informar claramente de su condición de encargado por cuenta del IASS, del carácter de responsable de los ficheros de este último y de los demás extremos que resulten pertinentes, conforme a los principios esenciales de tratamiento de datos personales, en particular, el deber de información recogido en el artículo 5 de la LOPD. A tal efecto, seguirá las indicaciones y cuñas legales del deber de información que le aporte el IASS.

La Entidad Adjudicataria deberá manifestar estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos (LOPD y RLOPD) y, más concretamente, en lo que se refiere a las medidas de seguridad correspondientes en función del nivel de seguridad aplicable a los datos a los que habrá de acceder. Al respecto, la Entidad Adjudicataria se compromete a custodiar la información o datos que le sean proporcionados con las debidas condiciones de seguridad existentes en función del citado nivel legal de seguridad exigido por el RDLOPD, siendo en este caso, de nivel alto.

La Entidad Adjudicataria adoptará, a tenor de lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, las medidas técnicas y organizativas pertinentes para garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en particular y como mínimo, según el nivel de seguridad que corresponda, las contenidas en el RLOPD.

El tratamiento de datos que la Entidad Adjudicataria se compromete a realizar se limitará a las actuaciones necesarias para desarrollar correctamente los servicios contratados por el IASS.

La Entidad Adjudicataria habrá de comprometerse a guardar bajo su control y custodia todos los datos suministrados por el IASS, y a no revelarlos, divulgarlos, transferirlos, cederlos, o de cualquier forma comunicar los ficheros o datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo autorización previa, expresa y por escrito del IASS.

La Entidad Adjudicataria sólo podrá permitir el acceso a los datos a aquellos/as empleados/as que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados, obligándose a informar a su personal de las obligaciones dimanantes de la presente cláusula y de las relativas al tratamiento de datos de carácter personal, sin perjuicio de la labores

formativas que, para mayor garantía y control, articule en este ámbito la adjudicataria conforme al Contrato.

Además, realizará cuantas advertencias y documentos fueren oportunos con dichas personas para asegurar el cumplimiento de tales obligaciones, respondiendo de sus incumplimientos de conformidad disponen los artículos 12 de la LOPD y 20.3 del RLOPD. Igualmente, informará a su personal del tratamiento y posibles cesiones de sus datos personales al IASS en el marco del presente contrato, recabando su consentimiento expreso y por escrito al efecto, pudiendo el IASS comprobar este extremo en cualquier momento.

Una vez cumplida o resuelta la prestación contractual acordada entre la Entidad Adjudicataria y el IASS y que justifica el acceso a los datos de carácter personal respecto de los cuales es responsable este último, los datos de carácter personal utilizados serán destruidos o devueltos al IASS, a su juicio y elección, según los casos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento. El IASS tendrá derecho a realizar la comprobación de dicho cumplimiento. En coherencia a lo previsto en el artículo 22 del RDLOPD, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse, en todo caso, a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación.

## **6.2.- Obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal.**

Según lo dispuesto, la Entidad Adjudicataria deberá reconocer que la legislación sobre protección de datos personales establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros, para cuyo cumplimiento asumirá los siguientes compromisos:

- a) Accederá a los datos de carácter personal cuyo responsable es el IASS, únicamente si tal acceso es necesario para la prestación del servicio contratado y no utilizará ni aplicará dichos datos para fin distinto de la prestación de dicho servicio.
- b) Sólo tratará los datos conforme a las presentes Prescripciones Técnicas y a las instrucciones adicionales que reciba expresamente del IASS, por lo que no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso con fin distinto al expresamente indicado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas, o cualquier otra forma suponga un incumplimiento de las instrucciones expresas que el IASS le proporcione.
- c) La Entidad Adjudicataria será considerada como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido

personalmente, en el caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las instrucciones del IASS (artículos 12 de la LOPD y 20.3 del RLOPD); así como de cualquier reclamación que por los afectados se formule ante la Agencia Española de Protección de Datos por el afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

- d) Cuando la Entidad Adjudicataria preste sus servicios en los locales o dependencias del IASS, deberá someterse a lo dispuesto en el Documento de Seguridad del mismo, en donde éste hará constar esta situación, y al que aquél accederá en la parte que pudiera afectarle por aplicación de lo dispuesto en el artículo 82.1 del RLOPD, previa firma del correspondiente recibí al efecto por éstos.
- e) Cuando la Entidad Adjudicataria preste sus servicios en sus propios locales o dependencias, deberá elaborar un documento de seguridad o completar el que ya hubiera elaborado, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento (art.82.1 del RLOPD). Este documento deberá ser exhibido al IASS, previa la oportuna petición al respecto por la misma de modo que ésta pueda corroborar el cumplimiento de esta obligación legal.
- f) Cuando la Entidad Adjudicataria preste sus servicios al IASS en remoto le queda prohibido incorporar los datos accedidos a sistemas o soportes distintos de los del IASS, y deberá someterse a lo dispuesto en el Documento de Seguridad de esta entidad, en dónde se hará constar esta situación, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 82.1 del RLOPD.
- g) Lo anterior se entiende sin perjuicio del régimen de trabajo fuera de los locales del responsable del fichero o encargado del tratamiento cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de estos locales, conforme prevé al artículo 86 del RLOPD. En estos casos, será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, esto es del IASS, que constará en su Documento de Seguridad, y en todo caso, deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado, es decir, el nivel alto de seguridad.
- h) La autorización que se establezca podrá realizarse para un/a usuario/a o para un perfil de usuarios/as y determinará el período de validez para las mismas que no podrá superar, en el caso que nos ocupa, el período de vigencia previsto en este Contrato.

- i) La Entidad Adjudicataria, en todo caso, se compromete a observar la más estricta confidencialidad respecto de la información o datos que, en su caso, le sean proporcionados por el IASS, o estén bajo su responsabilidad, incluyendo los códigos, las identificaciones de usuario y/o las claves de acceso de los sistemas que en su caso pudieran ser aportados por esta última entidad, particularmente, para facilitar el posible acceso remoto a los sistemas de información del IASS.

### **6.3.- Incidencias en materia de datos de carácter personal.**

La Entidad Adjudicataria del Servicio deberá comunicar de forma inmediata (máximo de 2 días hábiles) y por escrito a la Unidad de Infancia y Familia de la concurrencia de incidencias relativas a la vulneración de la seguridad de los datos de carácter personal haciendo constar, como mínimo, el tipo de incidencia de seguridad, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y, en su caso, las medidas correctoras aplicadas o que pretenden aplicarse.

Asimismo, dada la sensibilidad de los datos personales que se tratan deberá comunicarse a dicha Unidad, de igual forma, para su debido registro los procedimientos realizados o que pretendan realizarse para la recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

Será necesaria, en todo caso, la autorización previa del IASS para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos (arts. 90 y 100 del RLOPD).

## **SEPTIMA.- REGIMEN DE SEGUIMIENTO TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL CONTRATO.**

### **7.1.- Información a la Administración.**

La Entidad Adjudicataria deberá facilitar a los órganos competentes del IASS toda la información funcional, económica y estadística que soliciten, así como colaborar en SU supervisión del Servicio y comunicar cualquier variación de la información facilitada sobre la Entidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas, para el seguimiento técnico por parte de la Administración del adecuado funcionamiento del Servicio, la Entidad Adjudicataria del Servicio estará

obligada a presentar, en los plazos establecidos por la Unidad de Infancia y Familia, los siguientes documentos:

#### **7.1.1.- Inicio de la Prestación del Servicio.**

En los primeros 15 días de iniciada la prestación del Servicio, la Entidad Adjudicataria deberá facilitar a la Unidad de Infancia y Familia el currículum vitae, incluyendo copia de la titulación y demás documentación requerida, de todo el personal que preste sus servicios, en orden a comprobación de que se cumplen los requisitos en materia de recursos humanos establecidos en las Prescripciones Técnicas. A tal fin, el/la adjudicatario/a deberá cumplimentar de forma debida respecto a los/as interesados/as, los principios de información y consentimiento que a tal fin resulten necesarios, todo ello en aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Además se deberá remitir a la Unidad de Infancia y familia en el plazo señalado:

- a) Especificación de funciones y tareas de los profesionales que componen el servicio, así como propuesta de adscripción de los mismos a los diferentes Equipos y su zona geográfica de actuación.
- b) Protocolo de supervisión y coordinación interna de los Equipos.
- c) Ubicación de sedes descentralizadas incluidas, en su caso, en la oferta.
- d) Relación de material puesto a disposición de los profesionales para el desarrollo del Servicio.
- e) Plan de formación anual de los profesionales.
- f) Plan de protección y evacuación.
- g) Copia compulsada de los seguros suscritos.
- h) Documento de Seguridad al que se refiere la Cláusula Sexta de las presentes Prescripciones Técnicas.

Cualquier cambio habido con posterioridad en los aspectos señalados deberá ser notificado por escrito a la Unidad de Infancia y Familia a la mayor brevedad posible.

#### **7.1.2.- Comunicación de Incidencias.**



En orden a posibilitar un seguimiento continuo del normal desenvolvimiento de la actividad desarrollada por el Servicio, la Entidad Adjudicataria notificará a la Unidad de Infancia y Familia:

- a) Cualquier incidencia en materia de contratación de personal, altas o bajas o cambios en la asignación de los profesionales a los equipos deberá ser notificada igualmente, explicando los motivos del cambio y adjuntando documentación referida en el párrafo anterior en caso de nuevas contrataciones de profesionales al Servicio. La Entidad Adjudicataria estará obligada a comunicar expedientes disciplinarios que se vea obligada a incoar en materia de personal, informando igualmente de su resultado y aplicación de sanciones, si las hubiere.
- b) Incidencias relativas al uso del inmueble puesto a disposición por el IASS al que se refiere el apartado 5.3.2 de la cláusula Quinta, en el plazo de 2 días hábiles, así como de las actuaciones llevadas a cabo para su corrección en el plazo de los 3 días hábiles siguientes a su comunicación.
- c) Las incidencias que se produzcan respecto a altas y bajas, convenientemente motivadas, de personas destinatarias del Servicio, así como cualquier otra incidencia en el normal desarrollo de las actuaciones del Servicio en la atención a los/as usuarios/as. A tal efecto contará con un único Libro de registro de Incidencias y dispondrá de modelo normalizado de ficha de comunicación de incidencias.
- d) Notificación de manera inmediata de las quejas y reclamaciones formuladas por los/as usuarios/as del Servicio. Se comunicará en el plazo máximo de 2 días hábiles informe sobre las actuaciones realizadas para dar respuesta a las necesidades de corrección en la prestación del servicio detectadas, y/o propuestas de mejora en su organización en caso de que requiera de la autorización de la Unidad de Infancia y familia, o la pertinente justificación de no ser precisa ninguna actuación de corrección.
- e) Las incidencias que afecten a la seguridad de los datos de carácter personal, de acuerdo a lo establecido descrito en la cláusula Sexta del presente pliego.

#### **7.1.4.- Memorias de Actividad y Facturación.**

En orden a posibilitar un seguimiento global de la actividad efectiva desarrollado por el Servicio, la Entidad Adjudicataria remitirá a la Unidad de Infancia y Familia:

- a) En el plazo de los primeros 10 días de cada mes se remitirá Memoria descriptiva de la actividad del Servicio durante el mes anterior, con detalle de:
- Actualización de la relación de personal adscrito al Servicio y composición de cada Equipo, así como la ratio profesional/usuario correspondiente cada profesional.
  - Relación nominal de usuarios/as por cada Equipo, con indicación del tipo de intervenciones especializadas en curso o finalizadas en el periodo para cada Caso como grupales.
  - Relación de actuaciones en materia de promoción y otras actuaciones dirigidas a colectivos u organizaciones.
- b) Junto a la Memoria de Actividad Mensual, la Entidad Adjudicataria emitirá factura correspondiente a dicho mes por la prestación del Servicio, que se acompañará con una memoria económica de los costes del Servicio detallada, específicamente en lo relativo a gastos de los capítulos de personal y equipamiento.
- c) Transcurridos 6 meses desde el inicio o prórroga anual de actividad, se remitirá en el plazo de 15 días Memoria semestral de actuaciones desarrolladas en el período del que se trate, con una síntesis de los datos correspondientes a la actividad mensual, así como datos adicionales sobre:
- Las características de los destinatarios/as de la intervención especializada (número de miembros de la unidad familiar, sexo, edad, municipio de procedencia, situación laboral, etc.), conteniendo la duración y la evaluación de los diferentes proyectos de intervención realizadas o en curso, especificando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, atendiendo a criterios de eficacia y efectividad.
  - Desglose cuantitativo por tipologías de actuación: sesiones individuales y conjuntas, en medio domiciliario o en calle, intervenciones grupales para cada proyecto, sesiones de coordinación y seguimiento, y cualquier otro tipo de actuación llevada a cabo por el Servicio.
  - Número de Informes y Programaciones realizados, con indicación de nivel de cumplimiento de plazos mínimos señalados en las presentes Prescripciones Técnicas.
  - Actuaciones incluidas en la oferta de contratación como mejoras del servicio por la Entidad Adjudicataria.

d) Transcurrido un año tras el inicio de actividad o su prórroga, se emitirá en el plazo de 15 días Memoria anual de actuaciones desarrolladas en el período del que se trate, con el mismo contenido de la memoria semestral junto a una valoración global de la evolución del Servicio y propuestas de mejora de la organización y funcionamiento del Servicio relativas a:

- La implementación de los aspectos teóricos y técnicos del modelo de prestación del Servicio, y de modo particular el nivel de definición y operativización de los procedimientos de intervención y evaluación en la aplicación de los modelos teórico-metodológicos, la introducción de buenas prácticas y la ejecución del plan de formación interna anual a que se refiere el apartado 4.4.1. de las presentes Prescripciones Técnicas.
- Los resultados obtenidos respecto a los Objetivos Generales, la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios en la atención especializada a menores y familias dentro de la red de acogimiento residencial en el ámbito insular, así como la co-intervención especializada en el ámbito municipal, la implementación de actuaciones de promoción del bienestar infantil y otras formas de colaboración realizadas con los municipios.
- El resultado de la evaluación de la calidad del servicio a que se refiere el apartado 7.2., así como cualquier otro aspecto que redunde en una mejora de la calidad del mismo.

La Unidad de infancia y familia podrá solicitar a la Entidad Adjudicataria la modificación del contenido y plazo del régimen de comunicaciones de incidencias, así como de las memorias periódicas de actividad; su presentación podrá requerirse tanto en formato físico como digital, y específicamente podrá solicitarse la presentación de datos cuantitativos en un formato que permitan su procesamiento o transformación (hojas de cálculo).

Adicionalmente, la Unidad de Infancia y Familia podrá solicitar cualquier información relacionada con el Servicio que necesaria para el seguimiento de su adecuado funcionamiento. En particular, la Entidad Adjudicataria quedará obligada a facilitar en tiempo y forma aquellos/as datos solicitados que puedan tener carácter personal y que el/la adjudicatario/a, en virtud del correspondiente contrato, trate o maneje para el desarrollo de los servicios acordados, habida cuenta del carácter del IASS como responsable de los respectivos ficheros.

## **7.2.- Seguimiento de la calidad del Servicio.**

Además de la valoración de la información global sobre el funcionamiento del Servicio que se desprenden de los datos requeridos en el apartado anterior en las Memorias de Actividad, el Servicio deberá implementar un Sistema de Evaluación Interna de la prestación de la Cartera de Servicios, utilizando para ello fuentes de información y metodología diversa, tanto cualitativa como cuantitativa. Dicha metodología deberá permitir la evaluación de la calidad y de los resultados con base a criterios de eficacia, efectividad y eficiencia, así como establecer comparaciones con los resultados de otros servicios de naturaleza similar.

La valoración global de la evolución de Servicio contenida en la Memoria Anual de Actividad incluirá el resultado de la evaluación interna, del que se desprenderán las oportunas propuestas de mejora. Como mínimo la evaluación interna deberá basarse en:

- a) Análisis de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios durante el funcionamiento del Servicio.
- b) Evaluación de la calidad percibida de los usuarios, mediante la realización de encuestas de grado de satisfacción dirigidas a niños/as, adolescentes y sus familias y a profesionales del ámbito de la protección a la infancia destinatarios de actuaciones del Servicio, tanto del ámbito residencial como municipal. Los cuestionarios cumplimentados deberán ser remitidos a la Unidad de Infancia y Familia, como Anexo a la Memoria Anual.

De modo adicional, la Unidad de Infancia y Familia podrá realizar, por sí misma o mediante su encargo a terceros, estudios de evaluación de programas o investigación evaluativa de la prestación del Servicio objeto del presente Contrato, en orden a evaluar la eficacia, efectividad y eficiencia de los resultados del mismo.

Además del seguimiento del funcionamiento y la calidad del Servicio realizado con base a la documentación remitida, así como a la información resultante del seguimiento técnico-administrativo de cada Caso, la Unidad de Infancia y Familia podrá realizar visitas periódicas de comprobación al Servicio, así como proponer la celebración de reuniones periódicas de valoración del mismo, tanto con el Equipo de Gestión como con el conjunto de profesionales que lo componen.

La Entidad Adjudicataria estará obligada, además, a permitir el acceso a las instalaciones puestas a disposición por el IASS para su supervisión e inspección por parte de sus servicios técnicos en todo momento, así como de

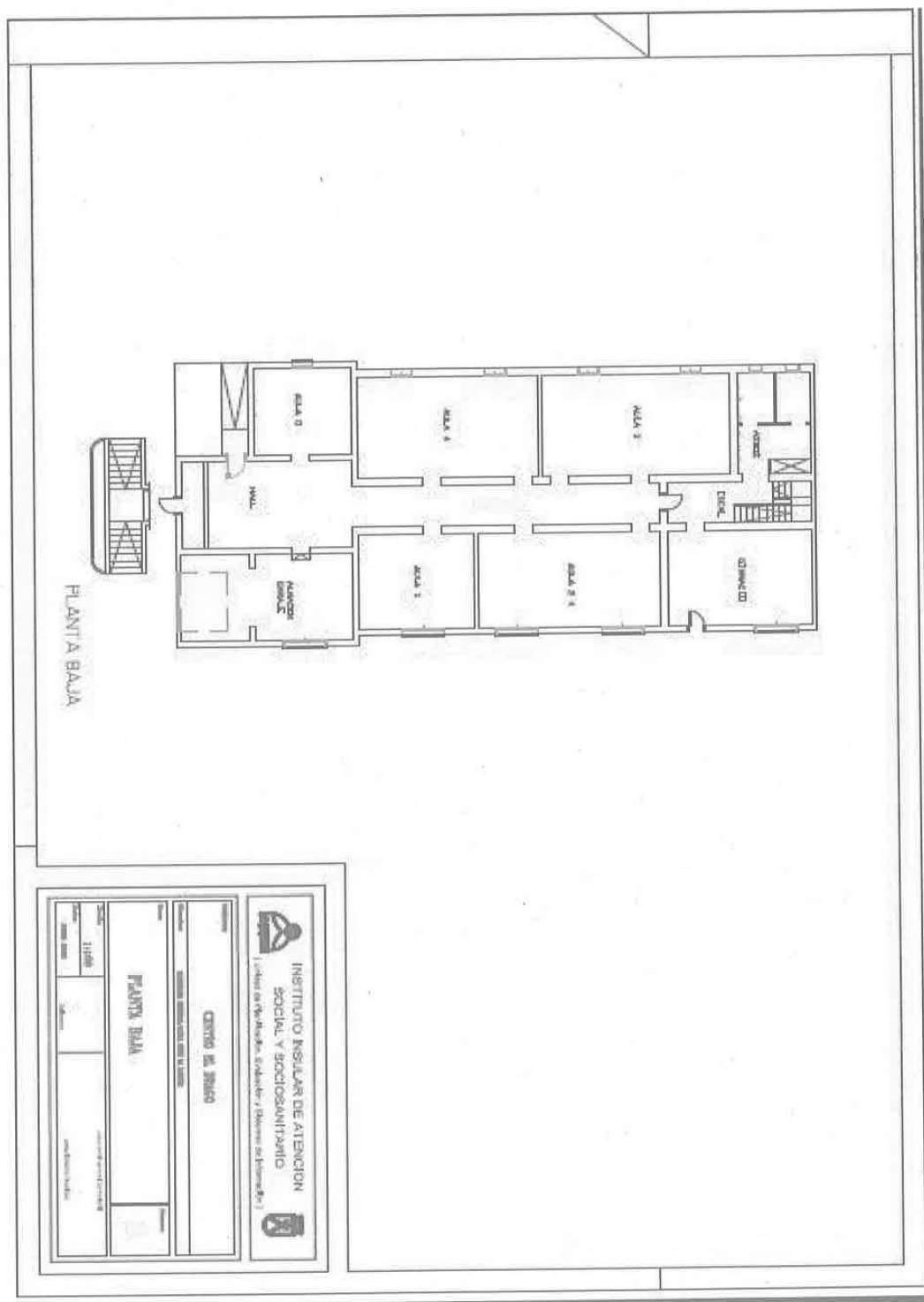
su personal de mantenimiento si fuera necesaria efectuar reparaciones en las instalaciones comunes del complejo.

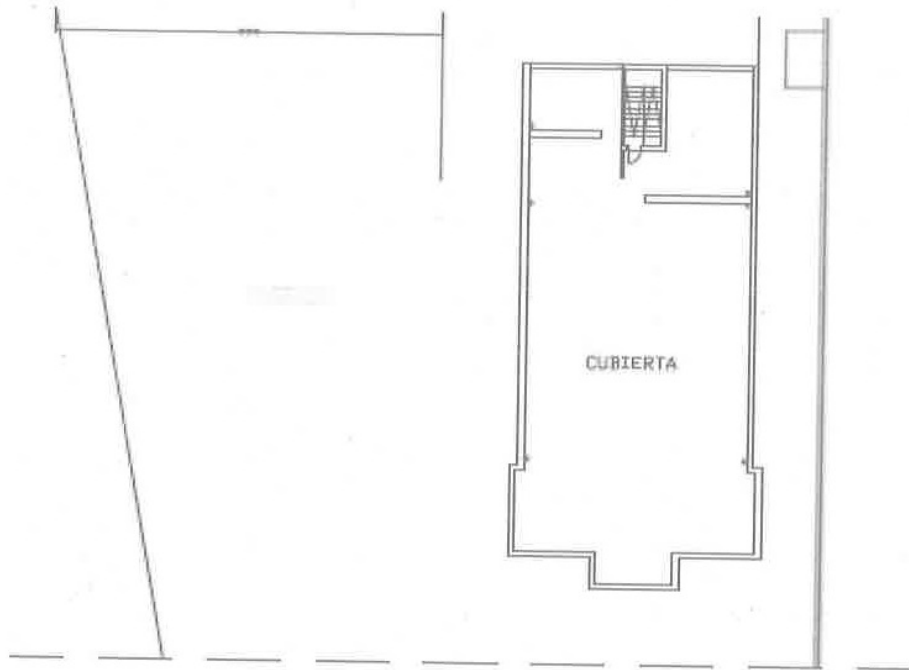
### **7.3.- Responsable del Contrato.**

El Órgano de Contratación designará un/a Responsable del Contrato, entre el personal del Organismo o de forma externa, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en las prescripciones de este pliego y a las mejoras ofertadas y cursará al/a contratista las órdenes e instrucciones de dicho Órgano de contratación. Serán funciones esenciales del Responsable del Contrato:

- a) Efectuar el control y supervisión general del Servicio prestado.
- b) Evaluar la prestación del Servicio, de conformidad con los pliegos de cláusulas y de prescripciones técnicas así como de la oferta del contratista.
- c) Dictar cuantas instrucciones sean precisas para la buena gestión y actividad fiscalizadora.
- d) Disponer de toda la información relevante de los servicios, debiendo estar informado de las incidencias que se produzcan. Así, deberá remitírsele, las Memorias de Actividad descritas en el apartado 7.1.3. de las presentes Prescripciones Técnicas.
- e) Realizar cuantas visitas de inspección al Servicio sean necesarias.
- f) Cursar instrucciones de manera inmediata al contratista para garantizar la correcta ejecución del contrato que, para que sean vinculantes, deberán ser notificadas por escrito en el plazo de 2 días hábiles.
- g) No obstante, el órgano de contratación podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control que estime oportunas, a fin de constatar el correcto funcionamiento del Servicio y el cumplimiento de las obligaciones a que esté sometido el adjudicatario, de conformidad con lo estipulado en los Pliegos, el Contrato y normativa vigentes que sea de aplicación.

**ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INSULAR DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LA INFANCIA Y LA FAMILIA.**





**ANEXO II. A CONTINUACIÓN SE RELACIONA EL LISTADO DE LOS TRABAJADORES ACTUALMENTE ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS CONDICIONES LABORALES Y ECONÓMICAS, DE CONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ACTUAL ADJUDICATARIO:**

Ident del trabajador/a	Categoría Laboral	Fecha antigüedad	Diferenciar si es trabajador titular o sustituto	Fecha fin del contrato	Tipo de contrato (indefinido o de duración determinada y, de estos últimos identificar cual)	Tipo de jornada (total o parcial). En caso de ser parcial indicar porcentaje de la jornada	Salario Base Mensual	Paga extra (si es prorrateada mensualmente)	Otros complementos aplicables, en su caso, (ANTIGÜEDAD)	Otros complementos aplicables, en su caso, (TRANSPORTE)	Otros complementos aplicables, en su caso, (COMP. COMP-ABSOR)	Bruto mensual	Seguridad social mensual - (y porcentaje aplicable)	Seguridad social mensual - (y porcentaje aplicable)	Observaciones, en su caso, (ejemplo si está de excedencia y si la misma conlleva reserva de puesto o no)	Convenio colectivo aplicable
B.G.J.	DIREC. TÉCNICO (A)	01/02/2007	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	240,82 €	47,76 €	99,84 €	930,54 €	2.716,22 €	31,40%	852,89 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
D.D.C.	PSICOLOGOS (A)	18/02/2008	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	240,82 €	47,76 €			1.685,84 €	31,40%	529,35 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
A.F.M.R.	PSICOLOGOS (A)	19/05/2008	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	240,82 €	47,76 €			1.685,84 €	31,40%	529,35 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.B.P.	PSICOLOGO/A (A)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
D.H.M.I.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.C.L.M.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES



E.A.C.	PSICOLOGO/A (A)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
B.G.S.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
D.M.R.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.P.J.E.	COORDINADOR	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €		346,81 €	1.995,51 €	31,40%	626,59 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.A.H.	PSICOLOGO/A (A)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
L.S.M.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.T.J.M.	EDUCADOR/A (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
P.A.M.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

Q.T.A.R.	EDUCADOR/A (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
Q.N.M.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
R.F.J.L.	PSICOLOGO/A (A)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
T.R.V.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	12/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
C.R.N.E	PSICOLOGO/A (A)	23/01/2013	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.G.J.	PSICOLOGO/A (1)	30/10/2013	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
P.H.F.J.	SERVICIO DE LIMPIEZA (D)	25/02/2014	TITULAR	INDEFINIDA	289	75	611,30 €	103,86 €	11,94 €			727,10 €	33,50%	243,58 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.P.S.P	PSICOLOGO/A (A)	23/06/2014	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	31,40%	517,69 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

J.T.J.P.	PSICOLOGO/A (A)	29/06/2014	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	235,52 €	15,92 €			1.648,70 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
S.A.P.M	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	16/09/2014	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.H.I.A.	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	29/10/2014	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
B.B.M.A	TRABAJADOR/A SOCIAL (B)	03/02/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	32,60%	487,14 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.A.M.C.	PSICOLOGO/A (A)	06/07/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
F.G.S.	PSICOLOGO/A (A)	22/05/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.A.L	EDUCADOR/A (B)	16/07/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	32,60%	487,14 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
H.K.A.S.	AUX. TÉCNICO EDUCATIVO *personal de apoyo idiomático en traducción de francés y árabe	01/09/2015	TITULAR	INDEFINIDA	501	50	485,16 €	80,86 €				566,02 €	32,60%	184,52 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

L.P.J.P.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	26/10/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	32,60%	487,14 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
F.T.T.	PSICOLOG O/A (1)	02/12/2015	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.R.D.	PSICOLOG O/A (1)	04/03/2016	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.S.D.	AUXILIAR ADMINIST RATIVO	17/03/2016	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	892,69 €	148,78 €				1.041,47 €	30,90%	321,81 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
C.P.M.	PEDAGOG A/A (1)	19/07/2016	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.M.M.L	EDUCADO RA	05/09/2016	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	32,60%	487,14 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.S.J	PSICOLOG O/A (1)	16/03/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
S.G.L.	PSICOLOG O/A (1)	16/03/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

D.Q.T.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	03/04/2017	SUSTITUTO/ A	EN FUNCION IT	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	31,40%	469,21 €	CUBRE IT DE Q.N.M.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
P.D.D.	PSICOLOG O/A (1)	01/06/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
J.M.I.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	22/06/2017	SUSTITUTO/ A	22/06/2018	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	31,40%	469,21 €	CUBRE EXCEDENCI A DE O.H.V.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.F.L.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	10/07/2017	SUSTITUTO/ A	EN FUNCION BAJA RIESGO	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	0,00%	0,00 €	CUBRE IT DE P.A.M.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
P.H.Y.E.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	19/07/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	32,60%	487,14 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
A.H.T.	PSICOPE DAGOGOS (A)	09/08/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
H.O.J.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (B)	09/08/2017	SUSTITUTO/ A	EN FUNCION IT	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	31,40%	469,21 €	CUBRE IT DE B.G.S.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
H.M.N	PSICOLOG O/A (1)	02/10/2017	TITULAR	INDEFINIDA	401	100	1.397,26 €	232,86 €				1.630,12 €	32,60%	531,42 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

C.P.A.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	06/10/2017	SUSTITUTO/ A	01/11/2017	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	0,00%	0,00 €	CUBRE PATERNIDA D DE H.O.J.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.Y.M.	PEDAGOG A/A (1)	04/12/2012	TITULAR	INDEFINIDA	189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
M.C.A.B.	EDUCADO R/A (B)	12/11/2017	SUSTITUTO/ A	12/11/2018	410	100	1.280,82 €	213,47 €				1.494,29 €	31,40%	469,21 €	CUBRE EXCEDENCI A DE F.A.L.	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
<b>PERSONAL EXCEDENCIA:</b>																
A.H.Y.	AUXILIAR ADMINIST RATIVO	08/07/2011	EXC. SIN RESERVA		189	100	892,69 €	151,44 €	15,92 €			1.060,05 €	30,90%	327,56 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
D.A.J.C.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
L.V.E.	PSICOLOG O/A (1)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	32,60%	537,48 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
C.G.S.C	PSICOLOG O/A (1)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		189	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	31,40%	517,69 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.V.A.Y.	TRABAJA DOR/A SOCIAL (2)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €		ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES

L.G.S.	EDUCADOR/A (2)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
R.R.J	TRABAJADOR/A SOCIAL (2)	04/12/2012	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
O.H.V.	TRABAJADOR/A SOCIAL (2)	04/12/2012	<b>EXC. CON RESERVA</b>		189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
R.P.G.	PSICOLOGO/A (1)	17/12/2012	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.F.J.B.	PSICOLOGO/A (1)	02/09/2013	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
H.D.J.	TRABAJADOR/A SOCIAL (2)	13/10/2013	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	32,60%	493,19 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
D.D.J.	PSICOLOGO/A (1)	30/06/2014	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
G.L.M.C.	PSICOLOGO/A (1)	01/07/2014	EXC. SIN RESERVA		401	100	1.397,26 €	235,53 €	15,92 €			1.648,71 €	32,60%	537,48 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES
F.A.L.	EDUCADOR/A (B)	04/12/2012	<b>EXC. CON RESERVA</b>		189	100	1.280,82 €	216,12 €	15,92 €			1.512,86 €	31,40%	475,04 €	ESTATAL DE REFORMA JUVENIL Y PROTECCION DE MENORES