

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

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

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE: 40 PLAZAS MIXTAS DE VALORACIÓN EN CONTEXTO DE PROTECCIÓN A MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS.

1. INTRODUCCIÓN

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

2.1. Interés superior del/de la menor

2.2. Atención integral, individualizada, proactiva y rehabilitadora

2.3. Complementariedad del Acogimiento Residencial

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

2.4.1. Autonomía personal

2.4.2. Autonomía familiar

2.5. Normalización

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

3. OBJETO DEL PROYECTO TÉCNICO

4. PERSONAS DESTINATARIAS

5. FUNCIONES Y OBJETIVOS GENERALES

6. PLAZOS DE ESTANCIA

7. MARCO BÁSICO PARA LA CONVIVENCIA

8. METODOLOGÍA

8.1 Actuaciones con los y las jóvenes

8.2 Actuaciones con las familias

9. PROCEDIMIENTO PARA EL INICIO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA

9.1 Fase de ingreso

9.2 Fase de valoración

9.3 Fase de egreso

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

11. COORDINACIÓN INTERNA ENTRE LOS/LAS PROFESIONALES DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS

12. COORDINACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LA ENTIDAD PÚBLICA

13. COORDINACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y OTROS RECURSOS INTERVINIENTES

14. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

15. EXPEDIENTE INDIVIDUAL DEL/DE LA MENOR

16. SUPERVISIÓN

17. SISTEMA DE REGISTRO Y DE SOPORTE DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN INFORMATIZADO

18. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

19. RECURSOS MATERIALES

19.1 Ubicación

19.2 Tipo de espacio

19.3 Respecto de las habitaciones

19.4 Respecto del equipamiento

19.5 Otras infraestructuras

19.6 Otros gastos

20. RECURSOS HUMANOS

21. MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONTENCIÓN, AISLAMIENTO, SUPERVISIÓN Y CONTROL

22. TEMPORALIZACIÓN

ANEXO 1. RELACIÓN DE PERSONAL Y HORARIO DE PRESENCIA

ANEXO 2. RECURSOS HUMANOS

ANEXO 3. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

ANEXO 4. ÁMBITOS Y ÁREAS DE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN

ANEXO 5. PLANTILLAS

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por su parte, en su artículo 14, la citada ley establece que *“las autoridades y servicios públicos tendrán la obligación de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor, de actuar si corresponde a su ámbito de competencias*

o de dar traslado en otro caso al órgano competente y de poner los hechos en conocimiento de los representantes legales del menor o, cuando sea necesario, de la Entidad Pública y del Ministerio Fiscal. La Entidad Pública podrá asumir, en cumplimiento de la obligación de prestar la atención inmediata, la guarda provisional de un menor prevista en el artículo 172.4 del código Civil, que será comunicada al Ministerio Fiscal, procediendo simultáneamente a practicar las diligencias precisas para identificar al menor, investigar sus circunstancias y constatar, en su caso, la situación real de desamparo”

Por su parte, en los últimos años la llegada de Menores Extranjeros No Acompañados (MENA¹) a territorio español ha pasado de ser considerado como un fenómeno puntual a convertirse en uno de los colectivos de intervención ampliamente representado dentro del Sistema de Protección a la Infancia.

En relación a este colectivo, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, en el artículo 10 refuerza las medidas para facilitar el ejercicio de los derechos de los menores y se establece un marco regulador adecuado a los menores extranjeros, reconociendo, respecto de los que se encuentren en España y con independencia de su situación administrativa: sus derechos a la educación, a la asistencia sanitaria y a los servicios sociales, tal y como se recogen en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

¹ La definición de la población de menores migrantes a la que hace referencia este artículo responde a la descrita en la Resolución del Consejo de Europa del 26 de junio de 1997: «menores de 18 años, nacionales de terceros países, que llegan a territorio español sin ir acompañados de un adulto responsable de ellos, ya sea legalmente o con arreglo a los usos y costumbres, en tanto no se encuentran efectivamente bajo el cuidado de un adulto responsable».

Partiendo de esta definición y de la asunción de los principios de Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño ([UNICEF, 2006](#)), así como de lo establecido por las leyes nacionales de protección a la infancia, la llegada de un menor migrante no acompañado a cualquier territorio del Estado español supone la asunción de su tutela por parte de las autoridades locales, responsables de la protección a la infancia en cada territorio.

Asimismo, el citado artículo reconoce el derecho a obtener la preceptiva documentación de residencia a todos los y las menores extranjeros que estén tutelados por las Entidades Públicas una vez que haya quedado acreditada la imposibilidad de retorno con su familia o al país de origen.

El artículo 19 bis establece que *“en el caso de los menores extranjeros no acompañados, se procurará la búsqueda de su familia y el restablecimiento de la convivencia familiar, iniciando el procedimiento correspondiente, siempre que se estime que dicha medida responde a su interés superior y no coloque al menor o a su familia en una situación que ponga en riesgo su seguridad”*.

Por otra parte, el artículo 22 bis recoge la obligación de la Administración de preparar para la vida independiente a los jóvenes ex tutelados. En este sentido, se plantea el apoyo con carácter integral a las transiciones a la vida independiente como un reto clave de las políticas públicas, especialmente en los colectivos en desventaja social, menores provenientes del cuidado institucional, menores migrantes o pertenecientes a minorías étnicas.

Con la finalidad de dar respuesta al citado marco legal, las Entidades Públicas competentes en materia de protección a la infancia han desplegado, junto a otras instituciones y agentes, dispositivos y recursos para prestar atención a este colectivo.

En relación al colectivo de jóvenes migrantes no acompañados, además de requerir una intervención con objetivos similares al resto de niños, niñas y adolescentes atendidos, presentan algunas características específicas fruto de su proceso migratorio. Entre las necesidades a abordar específicamente cabe destacar su integración sociocultural y comunitaria, su alfabetización, la regularización de su situación administrativa, la promoción de su autonomía personal y social, su formación prelaboral e inserción laboral, y el fomento de redes de apoyo sociofamiliar.

Al efecto de prestar atención de urgencia a aquellos/as jóvenes migrantes no acompañados/as que llegan a la Comunidad Foral de Navarra y proceder a valorar su situación de desprotección se establece el presente programa.

Por su parte, la Ley 26/2015, en su artículo 12, establece claramente la prioridad del Acogimiento Familiar frente al Residencial como medida de protección, planteándose como objetivo para todos los/as profesionales y programas del Sistema de Protección a la Infancia la promoción del Acogimiento Familiar como medida de protección prioritaria.

Los presentes pliegos responden a este mandato legal, desarrollando los siguientes programas, regulados en el Decreto Foral 30/2019 por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General:

- Servicio de Observación y Acogida: ficha G9 de la Cartera de Servicios Sociales.
- Atención a Menores Extranjeros no Acompañados en programas de Acogimiento Residencial y Apoyo en Proceso de Autonomía: ficha G13 de la Cartera de Servicios Sociales.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

2.1. Interés superior del/de la menor

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

2.2. Atención integral, individualizada, proactiva y rehabilitadora

Se garantizará una atención integral e individualizada de los/las menores, respondiendo a las necesidades instrumentales, emocionales y sociales. La intervención se basará en las competencias y no en las dificultades.

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

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

2.3. Complementariedad del Acogimiento Residencial

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

En cualquier caso, la medida de protección prioritaria será el acogimiento familiar del menor, excepto en aquellos casos en se valore que el acogimiento residencial responda a su interés.

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

- Promover el acogimiento familiar del niño, niña o adolescente como medida de protección.
- Involucrar a padres-madres en aquellas tareas que mejoren las relaciones con sus hijos e hijas.
- Permitir y promover que los padres-madres sigan ejerciendo al máximo posible sus responsabilidades parentales.

- Proporcionar a los padres-madres y a los/las menores intervenciones específicas dirigidas a promover su proceso de rehabilitación personal y/o capacitación parental.

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

El objetivo de la actuación en el área de la infancia es la autonomía de los niños, las niñas y adolescentes, que se alcanza mediante la adquisición de recursos personales (autonomía personal), la integración en una red de apoyo social (autonomía social), el trabajo de asunción de su historia familiar, la ayuda ofrecida a la familia y al/a la propio/a menor para su evolución como grupo familiar (autonomía familiar), y si ello no es posible, su incorporación a un contexto familiar de cuidado alternativo.

2.4.1. Autonomía personal

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

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

2.4.2. Autonomía familiar

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

Una estructura familiar adecuada favorece la autonomía y canaliza los apoyos familiares y sociales de un modo más eficaz que cualquier institución. Es además

la mejor herramienta para la adquisición de la madurez y el equilibrio psico-afectivo y emocional del individuo.

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

En cualquier caso, será siempre prioritario el acogimiento familiar como medida de protección. Por tanto, desde el programa recogido en estos pliegos técnicos se colaborará con el Sistema de Protección en la promoción del acogimiento familiar y la búsqueda de alternativas familiares para los niños, las niñas y adolescentes atendidos.

2.5. Normalización

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

Las características principales del principio de normalización serán las siguientes:

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

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

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

3) Participación: Se garantizará el derecho de cada niño, niña y adolescente a ser oído y a participar en su propio proceso, así como se establecerán los cauces para promover la participación de su familia en la intervención:

- Se implicará a los niños, las niñas o adolescentes y a sus padres en las decisiones que les afectan.

- Se promoverá su participación en la elaboración y evaluación de su propio proceso.

- Se permitirá la participación de cada niño, niña y adolescente en la organización de la vida de su grupo, conforme a su edad.

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

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

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

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

3. OBJETO DEL PROYECTO TÉCNICO

El objeto de este proyecto técnico es la gestión de un programa para la atención y acogida de urgencia de Menores Extranjeros No Acompañados, así como la valoración y elaboración del diagnóstico de su situación personal, social y familiar.

El recurso de valoración constituye un programa de primera acogida, con carácter residencial de urgencia y corta estancia. Se dirigirá de manera exclusiva a la acogida y valoración de los Menores Extranjeros No Acompañados. Tiene por objeto el estudio y valoración de la situación personal, familiar y social de los/as menores atendidos, con el objeto de disponer de elementos suficientes para definir la medida de protección que resulte más adecuada a las necesidades identificadas.

El programa asumirá la atención de 40 menores de ambos sexos. El número de plazas podrá incrementarse en función de las necesidades de atención.

4. PERSONAS DESTINATARIAS

Menores Extranjeros No Acompañados de ambos sexos que, tras su llegada a la Comunidad Foral de Navarra, son objeto de una actuación administrativa de protección de urgencia mediante la asunción provisional de su guarda, iniciándose un procedimiento para la valoración de su situación de desprotección.

La horquilla de edades de los y las jóvenes atendidos por parte de este programa estará entre los 12 y los 18 años. De manera excepcional se podrá contemplar el Acogimiento Residencial de los niños, las niñas y adolescentes de menor edad.

También podrán ser destinatarios del programa aquellos/as jóvenes migrantes que, encontrándose atendidos en otros programas, requieran un proceso de valoración de su situación o/y orientación de la medida de protección.

Concluido el proceso de valoración, y constatada la ausencia de adultos con relación de parentesco que pudieran hacerse cargo de su guarda o tutela, se procederá a la declaración de su situación de desprotección y, en su caso, establecimiento de la medida de protección más adecuada a su interés.

En el caso de jóvenes tutelados por otras Comunidades Autónomas, la intervención desde el programa tendrá como finalidad el regreso del/de la joven a la comunidad correspondiente.

En ningún caso se autorizará el ingreso en el programa de personas mayores de 18 años.

En el caso de jóvenes que, previamente a su mayoría de edad, se encontraran atendidos en el recurso, la entidad adjudicataria colaborará con todas las medidas establecidas por la Entidad Pública para la finalización de su estancia a la mayor brevedad posible.

En el caso de jóvenes atendidos para los que, por decreto de Fiscalía o por nueva información recogida en la intervención, fuera declarada su mayoría de edad, siendo esta anterior a la fecha de ingreso en el programa, se procederá a la finalización inmediata de su estancia.

En el caso de los niños, las niñas y adolescentes con discapacidad se adoptarán aquellos apoyos especializados que fueran necesarios, incorporando en todo caso medidas de accesibilidad a los centros residenciales de protección y en las actuaciones que se lleven a cabo.

En cualquier caso, el ingreso y atención de menores por parte del programa únicamente podrá ser autorizado por la Entidad Pública.

5. FUNCIONES Y OBJETIVOS GENERALES

Las principales funciones de este programa son:

- **Función de Protección de Urgencia:** ofrecer un espacio de acogida de urgencia y protección temporal para las personas desatendidas del

programa, con disponibilidad los 365 días del año durante las 24 horas del día. A tal efecto, el programa colaborará con la Entidad Pública en los traslados e ingresos de los menores provenientes de actuaciones de protección de urgencia.

- **Función de Valoración y Diagnóstico:** realizar la valoración de la situación de desprotección; el diagnóstico de características y necesidades del niño, niña o adolescente; la valoración del contexto sociofamiliar y disponibilidad de adultos para su atención; y, en su caso, definir la orientación del caso para la medida de protección a establecer.
- **Función de Transición:** apoyar a los niños, niñas y adolescentes en el proceso de finalización de la estancia en el programa y transición a la medida de protección.

Estas funciones se concretan en los siguientes objetivos generales para el programa:

- Responder a las necesidades de atención inmediata de los y las menores tanto en el plano instrumental como emocional.
- Realizar un diagnóstico y valoración de la situación personal, social y familiar de los y las menores atendidos/as.
- Proporcionar a los y las menores atendidos/as un entorno seguro y protector durante su estancia en el programa, en el que se atiende de manera integral a sus necesidades.
- Realizar y/o acompañar en las actuaciones para la correcta identificación y regularización administrativa de los y las menores atendidos/as.
- Iniciar el proceso de alfabetización o promoción del manejo del castellano.
- Promover el conocimiento de la realidad social, regulación de expectativas e integración sociocultural.
- Realizar un diagnóstico de la situación académica del/de la menor y promover la activación de itinerarios formativos o prelaborales.

- Fomentar la adquisición de habilidades de autonomía personal y social.
- Valorar el sistema familiar y la posibilidad de reintegración de los y las menores con su familia residente en el país de origen.
- Identificar, promover y valorar figuras dentro de la familia extensa y/o red sociocomunitaria que pudieran proporcionar atención y cuidado a los y las menores atendidos/as.
- Identificar, promover y valorar figuras de la red sociofamiliar y/ sociocomunitaria del/de la menor que pudieran establecer relaciones beneficiosas de referencia o mentoría.
- Establecer una hipótesis respecto al itinerario y medida de protección a establecer.
- Acompañar y apoyar a los y las menores en la transición a la medida de protección establecida.

6. PLAZOS DE ESTANCIA

Prevalecerá el interés del niño, niña y adolescente a la hora de concretar la temporalidad de la intervención en cada programa, para lo cual regirá el principio de que los niños, las niñas y adolescentes no permanecerán en el centro más tiempo del estrictamente necesario para atender sus necesidades específicas. No obstante lo anterior, la estancia en el mismo vendrá condicionada por el perfil y evolución de los/las menores y la de sus familias de origen, junto con el programa concreto al que se incorpore.

Como criterio general, los niños, las niñas y adolescentes no deberán permanecer más de 90 días en el programa de primera acogida y valoración.

Las bajas de los niños, las niñas y adolescentes de cada uno de los programas serán acordadas por la Entidad Pública, quién informará a la entidad adjudicataria y al Ministerio Fiscal.

En cualquier caso, la Entidad Pública podrá prorrogar la estancia de los y las menores en el programa durante el tiempo que sea necesario para concluir su valoración o constituir la medida de protección propuesta. Durante el tiempo de estancia el programa dará continuidad a la intervención según los objetivos propuestos en los presentes pliegos técnicos.

7. MARCO BÁSICO PARA LA CONVIVENCIA

El modelo para el marco básico de convivencia en cada uno de los centros residenciales objeto de este contrato, vendrá determinado por el conjunto de derechos y obligaciones contenidos en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

8. METODOLOGÍA

La metodología a través de la cual se desarrolle la intervención primará los principios de normalización, evaluación y promoción de la autonomía personal y social, integración familiar, social y comunitaria, y participación.

Las entidades tendrán que presentar una propuesta metodológica que especifique los procedimientos, técnicas y herramientas que van a emplear para el desarrollo de sus funciones y que se adecuen al planteamiento metodológico de este contrato.

Se primarán aquellas metodologías basadas en la tutorización individual y observación participante. Se promoverá la atención individual a los jóvenes a través de espacios de tutoría individual, donde se pueda recoger información y abordar los objetivos sobre su proceso, situación actual y proyecto futuro. Por su parte se promoverá la participación de los jóvenes en un programa estructurado de actividades de la vida diaria, con acompañamiento por parte de los/las profesionales del programa; la observación de los y las jóvenes en este contexto de vida cotidiana será la base para la evaluación de las capacidades de autonomía personal y social.

Por su parte, las propuestas metodológicas deberán ser flexibles y adaptables, siendo capaces de dar respuesta a la situación y evaluación concreta de cada joven.

La metodología de intervención deberá incorporar elementos que aseguren la participación de los y las jóvenes, así como sus familias en el proceso de valoración y en la evaluación del programa.

En toda la intervención se tendrán en cuenta las variables culturales y, si se precisara, la entidad deberá contar con la asistencia de traductores o mediadores interculturales para el desarrollo de los objetivos propuestos.

8.1 Actuaciones con los y las menores

La intervención con los y las menores se desarrollará a través de un programa estructurado de actividades, coherentes con el contenido de los presentes pliegos técnicos y de los procedimientos establecidos por la entidad adjudicataria para la atención y valoración de los y las jóvenes. Dicho programa de actividades quedará recogido en un documento que deberá ser remitido a la Entidad Pública.

A modo de referencia, el desarrollo de las intervenciones con los niños, las niñas y adolescentes atendidos implicará objetivos y actuaciones en las siguientes áreas de intervención:

- Área residencial y personal.
- Área psicológica y comportamental.
- Área social y comunitaria.
- Área escolar.
- Área laboral.
- Área familiar.
- Área documental.

Algunas de las principales actividades que deberán formar parte de la intervención serán:

- Participación en la vida diaria de la residencia.
- Gestión y participación en las actividades básicas de la vida cotidiana.
- Tutoría individual, a través de espacios de relación entre el/la menor y su referente educativo u otros profesionales del programa (trabajador social, mediador intercultural), en los que se desarrollará una valoración planificada, sistemática y estructurada.
- Atención socioeducativa: dedicación media de 12 horas semanales por menor, incluyendo las horas de trabajo directo de acompañamiento y apoyo, y el trabajo indirecto de coordinaciones, desplazamientos, y gestiones necesarias para el desarrollo de los objetivos propuestos.
- Dinámicas y talleres grupales socioeducativos.
- Formación y alfabetización.
- Participación en actividades externas al programa, participación e integración comunitaria.
- Visitas y contactos con familiares.
- Coordinación interna.
- Coordinación externa con otros recursos intervinientes. Será fundamental la coordinación con el Sistema Navarro de Salud para la tramitación de la asistencia sanitaria y con los servicios de extranjería para las gestiones vinculadas a la identificación y regularización administrativa de los y las jóvenes. En el caso de jóvenes provenientes de otras Comunidades Autónomas se mantendrá coordinación con los correspondientes servicios de protección que hubieran atendido previamente al/a la joven y, en el caso de jóvenes tutelados por otras Comunidades Autónomas, dicha coordinación

tendrá como finalidad el traslado del/de la joven a la comunidad correspondiente.

Por su parte, el programa deberá disponer de estrategias y herramientas específicas, estructuradas y sistematizadas, para el abordaje de los siguientes contenidos:

- Diagnóstico y valoración del estado físico, emocional y sociorelacional de los y las jóvenes y el daño vinculado al impacto de la desprotección y/o proceso migratorio.
- Diagnóstico y valoración de la capacidad de autonomía y capacidades para la vida independiente.
- Tutoría individual.
- Mediación intercultural.
- Historia de vida, proyecto migratorio y expectativas.
- Conocimiento de la realidad social y cultural.
- Alfabetización y conocimiento del idioma.
- Fomento de experiencias de autoestima y autovalía.
- Prevención y gestión de conductas de riesgo.
- Igualdad de género.
- Habilidades sociales.
- Regulación y gestión emocional.
- Intervención con adolescentes que presentan dificultades emocionales y conductuales moderadas. Se deberá disponer de estrategias y formación específica para el abordaje de situaciones de desregulación y conductas desajustadas por parte de los y las menores atendidas.
- Participación en su propio proceso y en la dinámica residencial.

8.2 Actuaciones con las familias

La intervención con las familias en este programa explorará:

- La existencia de familia en el país de origen y la posibilidad de reintegración familiar de los y las jóvenes.
- La existencia de familiares o referentes significativos en la red sociofamiliar del/de la menor, que estén residiendo en la Comunidad Foral o en otras Comunidades Autónomas.

En relación a la familia de origen se promoverá y facilitará la relación del y de la menor con su familia de origen, siempre que dichos contactos respondan al interés del/de la menor y contribuyan positivamente a su proceso. Desde el programa se mantendrá intervención con la familia de origen para valorar su situación, determinar si procede la reintegración familiar y, en caso contrario, determinar su papel en el futuro proyecto del/de la menor.

En relación a la presencia de otros familiares o referentes significativos para el/la menor, el programa identificará y promoverá su presencia e implicación en la vida del/de la menor. Una vez identificados se procederá a valorar su situación sociofamiliar a través de entrevistas, visitas domiciliarias, contactos y acompañamiento en encuentros entre el/la menor y la familia. Dicha intervención, dentro del objetivo general de promoción del acogimiento familiar, tendrá como objeto principal determinar si, en base a las capacidades y disposición de la familia y el/la menor, es posible que asuman su guarda. En caso de no ser viable que dichas figuras asuman la guarda del/de la menor se valorará y realizará propuesta sobre la continuidad de los contactos dentro de los programas de familia de referencia y/o mentoría.

La entidad adjudicataria deberá contar con herramientas estructuradas para la valoración de la capacidad de la familia de origen y de otros familiares para atender a las necesidades del/de la menor. Dicha valoración evaluará las siguientes áreas:

- Apoyo emocional: Conciencia sobre la situación del/de la menor y necesidades, implicación y/o colaboración con el programa, permeabilidad hacia la aceptación de ayuda. Asimismo engloba todas las acciones que faciliten información sobre su situación y las de los/las menores..
- Habilidades parentales/marentales: Capacidad para el cuidado del/de la menor en las diferentes áreas de necesidades: alimentación, higiene y vestido, salud, estructura básica, seguridad, sociales, cognitivas-educativas, comunicación, afectivas y emocionales.
- Apoyo familiar y social: Disponibilidad de red social de apoyo y colaboración con los recursos sociocomunitarios.
- Apoyo instrumental: Contenidos relacionados la situación residencial, formación, situación laboral y económica.
- Apoyo psicológico: Presencia de conflictivas individuales o familiares intensas y de larga duración: duelos no elaborados, dificultades vinculares, conflictos familiares y de pareja, consumo de tóxicos o salud mental.. Relaciones de apoyo, estresoras o desestabilizantes a nivel emocional.

Algunas de las principales actividades que deberán formar parte de la intervención con las familias serán:

- Entrevistas presenciales y/o telefónicas.
- Visitas domiciliarias.
- Contactos telefónicos o telemáticos.
- Acompañamiento y supervisión de visitas.
- Coordinación externa con recursos sociocomunitarios y/o sanitarios que intervengan con la familia.

9. PROCEDIMIENTO PARA EL INICIO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA

El Centro de Observación y Acogida es un programa de atención residencial cuyas funciones, descritas en el apartado 5, son la Protección de Urgencia, la Valoración y Diagnóstico, y el apoyo en la Transición.

9.1 Fase de ingreso

La competencia para el ingreso de los y las jóvenes en el Centro de Observación y Acogida corresponde a la Entidad Pública. Por tanto, dentro del horario laboral serán los referentes del programa en la Entidad Pública quienes autoricen los ingresos.

Fuera del horario laboral el ingreso urgente de menores en el centro únicamente podrá ser autorizado por parte de los cuerpos policiales (Policía Foral, Policía Nacional, Guardia Civil y/o Policía Municipal). Por su parte, también podrán ser autorizados ingresos en el centro por parte de Fiscalía de Menores.

En el caso de ingresos de urgencia, será remitida de manera inmediata notificación de ingreso según la ficha adjunta en el Anexo. Posteriormente, en el plazo máximo de una semana, se recogerá y remitirá una información preliminar según el documento adjunto en el Anexo; a partir de dicha información será valorada por parte de la Entidad Pública la pertinencia de la atención y continuidad de la intervención con el/la joven desde el programa. En caso contrario se establecerán las actuaciones necesarias para proceder a la finalización de la atención.

Cualquier ingreso de urgencia será comunicado y notificado de manera inmediata a la Entidad Pública por parte de la entidad adjudicataria, remitiendo toda la información disponible en relación al/a la joven, los motivos y la forma en que se ha producido el ingreso. Para ello se utilizará el modelo de documento incluido en el Anexo 5.

La entidad adjudicataria deberá disponer de información escrita para proporcionar a los y las menores en el momento del ingreso. Dicha información

recogerá una descripción general del programa, de las funciones y del proceso de valoración, de las normas de funcionamiento y de los derechos y deberes de los usuarios. Dicho documento deberá estar redactado en los idiomas más habituales en la población objeto de atención entre ellos: castellano, árabe, francés e inglés.

En cualquier caso, el ingreso y puesta en marcha del programa se llevará a cabo siempre por Resolución Administrativa de la Entidad Pública competente en materia de protección de menores. Dicha Resolución estará debidamente motivada y fundamentada en el informe técnico y administrativo elaborado al efecto por el órgano competente de la Entidad Pública.

La entidad adjudicataria deberá disponer de un procedimiento para la acogida e inicio de la intervención.

Por su parte, semanalmente será remitido a la Entidad Pública listado de ocupación del programa. Dicho listado incluirá la siguiente información:

- Listado de menores con fecha de alta.
- Altas y bajas durante la semana, indicando las fechas.
- Ausencias no autorizadas, incluyendo las fechas.
- Cambios relevantes en la situación documental y formativa de los y las menores.

En cualquier caso, la Entidad Pública podrá plantear modificaciones o incorporar nuevas indicaciones en relación al procedimiento de ingreso e inicio del programa.

9.2 Fase de valoración

La entidad responsable de la gestión del recurso, realizará la valoración de la situación de desprotección en la que puedan encontrarse los/as menores ingresados, así como del contexto socio-familiar del que proceden. La valoración cumplirá con los objetivos y condiciones establecidas en este pliego de

condiciones técnicas, detallando los indicadores de desprotección, así como las consecuencias y necesidades identificadas a nivel personal, social y/o familiar.

Para realizar el diagnóstico personal, social y familiar del/de la joven la entidad adjudicataria seguirá las indicaciones recogidas en el apartado 8 “Metodología de Intervención”.

Toda esta valoración tiene como finalidad proporcionar a la Entidad Pública la información de calidad necesaria para la toma de decisiones sobre el caso y, en su caso, para la adopción de la medida de protección más adecuada

9.3 Fase de egreso

El egreso es el momento en que se produce la salida del Centro de Observación y Acogida del/de la menor. El egreso debe ser el resultado de un proceso planificado de valoración y toma de decisiones, coordinado y siguiendo las indicaciones establecidas por la Entidad Pública.

La competencia para la finalización de la atención de los y las menores en el Centro de Observación y Acogida corresponde en cualquier caso a la Entidad Pública.

La finalización del programa se llevará a cabo siempre por Resolución Administrativa de la Entidad Pública competente en materia de protección de menores. Dicha Resolución estará debidamente motivada y fundamentada en el informe técnico y administrativo elaborado al efecto por el órgano competente de la Entidad Pública.

En aquellos casos en que el/la menor se encuentre en situación de ausencia no autorizada la Entidad Pública podrá proceder a la baja administrativa en el recurso. Dicha decisión será comunicada a la entidad adjudicataria.

Las principales causas de egreso serán:

- Reintegración del/de la menor con su familia de origen

- Retorno del/de la menor a la Comunidad Autónoma donde se encontrara previamente tutelado
- Incorporación del/de la menor a medida de protección (acogimiento familiar o residencial)
- Incorporación del/de la joven a los Programas de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía
- Finalización de la intervención por determinación de mayoría de edad en el momento del ingreso
- Traslado a otro recurso de valoración que pueda dar mejor respuesta a las características y necesidades del/de la menor
- Baja administrativa por situación de ausencia no autorizada del/de la menor.

La entidad adjudicataria contará con un procedimiento de finalización de la intervención que contemple las diferentes casuísticas y actuaciones a realizar en cada caso.

La decisión acerca del egreso deberá anticiparse en la medida en que sea posible, con el fin de planificar las actuaciones para una conclusión adecuada. En general, desde la intervención se realizará un trabajo de preparación previo al egreso con el niño, niña o adolescente, su familia y la red de recursos sociocomunitarios y de apoyo.

Siempre que sea posible, previamente al egreso, se mantendrá una reunión de red en la cual se compartirá la situación actual, los motivos y decisión acerca del egreso, la propuesta de intervención posterior y se planificarán las actuaciones para posibilitar una transición adecuada.

Con el fin de posibilitar un proceso progresivo de desvinculación, la entidad adjudicataria del programa cesante participará en aquellas actuaciones que se consideren necesarias previamente y posteriormente a la finalización de la intervención. Entre estas actuaciones se podrán contemplar las siguientes:

- Actuaciones compartidas con profesionales del nuevo programa (ej. intervenciones conjuntas con el niño, niña o adolescente, intervenciones conjuntas con familiares...)
- Encuentros posteriores al cese con el niño, niña o adolescente.
- Participación en reuniones de red en relación al caso

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La intervención será objeto de un seguimiento y evaluación continua, con la finalidad de asegurar que responde a las indicaciones recogidas en los presentes pliegos técnicos y a los procedimientos establecidos por la entidad adjudicataria.

El equipo de profesionales de la entidad adjudicataria será el responsable de realizar este seguimiento y evaluación continua, atendiendo a las siguientes indicaciones:

- Se elaborará un Informe de Valoración inicial en un plazo máximo de 45 días desde el inicio de la intervención.
- Se elaborará un Informe de Valoración final previamente a la finalización de la intervención.
- El Informe de Valoración deberá incluir una valoración completa del impacto que la desprotección padecida ha generado en el menor; los factores individuales de riesgo, vulnerabilidad y protección; así como una orientación clara respecto a la medida a proponer, temporalidad y objetivos a abordar respecto del menor en los ámbitos personal, psicológico-comportamental, social, educativo, laboral, familiar y documental.
- Los informes de valoración serán remitidos a la Entidad Pública para su revisión y toma de decisiones
- Se deberá realizar una devolución del proceso e informes de valoración a los y las jóvenes, recogiendo en los mismos su participación.

Respecto a los informes de valoración, para su elaboración se seguirán las siguientes orientaciones:

- Se elaborarán, tanto en relación a su contenido como a su estructura, siguiendo como referencia los modelos e indicaciones presentados en el Anexo 5 o las revisiones de los mismos propuestas por la Entidad Pública.
- Recogerá aquella información esencial y relevante, de forma breve, concisa y objetiva, justificando y motivando la valoración y propuesta de intervención.

Además, la entidad adjudicataria elaborará todos aquellos informes que sean requeridos por la Entidad Pública. La estructura y contenido de dichos informes estará determinada por la finalidad de los mismos, siguiendo para su elaboración las indicaciones de la Entidad Pública.

En el marco de la intervención serán notificadas a la Entidad Pública con carácter inmediato, en cualquier caso en un plazo inferior a 24 horas, las siguientes incidencias:

- Actuaciones vinculadas al menor que requieran la intervención de los cuerpos policiales o de los servicios sanitarios de urgencias
- Derivaciones de urgencia de los y las jóvenes a otros Centros de Observación y Acogida que cuenten con medios de contención
- Recogida de nuevos datos que impliquen cambios en la filiación o edad de los/las menores.
- Recogida de nueva información que implique la presencia de familiares en España o identificación de posibles familiares de referencia
- Conductas gravemente desajustadas con agresiones físicas o verbales dirigidas a profesionales, compañeros/as o instalaciones
- Fugas y ausencias no autorizadas del centro.
- Comisión de actos delictivos y/o agresiones graves hacia personas u objetos.

- Conductas autolíticas protagonizadas por el/la menor.
- Situaciones de malos tratos, abuso sexual, trato gravemente inadecuado o negligencia grave, por parte de sus familiares, guardadores, personal, compañeros del centro o cualquier otra persona con quién se relacionen.
- Cualquier otra situación que se valore como grave e implique riesgo para el joven, para terceros o para su propio proceso.

Dicha comunicación se realizará mediante la ficha para la comunicación de incidencias recogida en el Anexo 5, recogiendo claramente las actuaciones realizadas para abordar y, en su caso, resolver la incidencia.

Respecto al seguimiento y evaluación de los programas de Acogimiento Residencial, la Entidad Pública, en aquellos casos en que lo considere conveniente, mantendrá encuentros periódicos con el/la joven con la finalidad de valorar la intervención.

Para cualquier propuesta de cambio de recurso será preceptiva la elaboración de informe que justifique y fundamente el cambio. En cualquier caso, los cambios de recurso únicamente podrán ser valorados y aprobados por la Entidad Pública.

En caso de que el cambio de recurso se produzca por una situación sobrevenida de urgencia, sin autorización previa de la Entidad Pública, la entidad adjudicataria se coordinará de manera inmediata con el centro receptor y colaborará con este proporcionando toda la información disponible y realizando aquellas actuaciones conjuntas que se estimen necesarias. Dichos cambios de recursos de urgencia únicamente podrán ser autorizados por la Entidad Pública o, fuera del horario de atención, por los cuerpos policiales. Dentro de estas actuaciones, el personal de la entidad adjudicataria se personará en centro receptor y en la medida que sea posible acompañará al/a la joven en el ingreso para explicar al/a la menor y profesionales los motivos del ingreso. En cualquier caso, la entidad adjudicataria deberá remitir informe en un plazo máximo de 24 horas; dicho informe recogerá información de la intervención desarrollada y,

concretamente, de los motivos que han implicado el cambio de recurso. En aquellos casos en que la Entidad Pública valore que no se justifican los motivos para el cambio de centro, o la evolución del/de la menor lo permite, propondrá el retorno al recurso de origen.

En relación al régimen de visitas entre el/la menor y familiares o figuras de referencia, corresponderá a la Entidad Pública la autorización de dichos contactos. La entidad adjudicataria comunicará y proporcionará información sobre aquellos familiares o figuras de referencia que identifique en la intervención, procediendo, en base a las indicaciones de la Entidad Pública, a su valoración.

En el caso de propuestas de ingreso de menores en el programa de Acogimiento Residencial Especializado, considerando la necesidad de solicitar autorización judicial en el plazo legalmente determinado, será necesario informe psicosocial urgente, emitido por la entidad adjudicataria, que fundamente la imposibilidad de atender al niño, niña o adolescente desde el programa básico y la necesidad de atención desde el recurso especializado.

Corresponderá a la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas la evaluación del servicio, estableciendo los indicadores a recabar periódicamente.

En cuanto a la evaluación del programa, la entidad adjudicataria presentará una propuesta para la evaluación continua de los programas, especificando los indicadores de evaluación de proceso y resultado considerados. Dicha evaluación, se realizará según lo establecido para la evaluación de los contratos sociales. Entre los criterios de evaluación considerados se incluirán indicadores referidos a los siguientes aspectos:

- Utilización de programas específicos y prácticas evaluadas para el desarrollo de los objetivos del programa

- Participación en investigación sobre calidad e impacto del programa sobre los niños, las niñas y adolescentes
- Sistema de calidad, evaluación y mejora continua
- Número de incumplimientos leves/moderados/graves respecto al contenido de los pliegos técnicos y/o la legislación vigente
- Número de incidencias identificadas en inspecciones y visitas a centro
- Mecanismos de participación implementados para la participación de niños, niñas, adolescentes y familias
- Tasa de niños, niñas y/o adolescentes que requieren un cambio de recurso en el proceso de valoración
- Tasa de niños, niñas y/o adolescentes para los que se propone una medida de acogimiento familiar, acogimiento referencial o mentoría
- Tiempo de estancia de los y las menores en el programa
- Satisfacción de niños, niñas y adolescentes.
- Satisfacción de familias de origen
- Satisfacción de familias acogedoras, familias de referencia y/o mentores
- Satisfacción de Servicios Sociales de Base
- Satisfacción de la Entidad Pública
- Estabilidad de los/las profesionales del programa
- Antigüedad de los/las profesionales del programa
- Formación complementaria y especializada de los/las profesionales del programa
- Balance entre profesionales de ambos sexos

Al término de cada evaluación, la entidad adjudicataria deberá presentar una memoria que recoja el desarrollo y evaluación de los servicios prestados. Dicha memoria será presentada en soporte informático y papel.

11. COORDINACIÓN INTERNA ENTRE LOS/LAS PROFESIONALES DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS

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

- Documentos donde se recogen los planteamientos comunes de la intervención (Pliegos técnicos del programa, Proyecto Educativo de la Entidad, Reglamento de Régimen Interno y Protocolos de Actuación). Dichos documentos serán conocidos por todos los/as profesionales que intervienen, asegurándose la participación de todos ellos en su elaboración.
- Sistemas de registro compartidos por todos los/las profesionales de intervención que garanticen la recogida y transmisión de la información.
- Reuniones entre los/las profesionales de la entidad, con diversos participantes y periodicidad. Anualmente será elaborado un calendario de reuniones que será remitido a la Entidad Pública. Cómo mínimo, para garantizar la coordinación se establecerán reuniones semanales entre los/las profesionales del programa cuya finalidad será planificar y desarrollar el proceso de valoración y atención al/a la joven según los criterios establecidos en los presentes pliegos técnicos.

12. COORDINACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LA ENTIDAD PÚBLICA

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

- Entre responsables de la entidad adjudicataria y el órgano de la Entidad Pública responsable de la gestión del acogimiento residencial con periodicidad mínima anual. Dichos encuentros tendrán como finalidad el seguimiento y evaluación del servicio y del cumplimiento de las condiciones

establecidas en los presentes pliegos técnicos. Tendrán lugar en las oficinas de la Entidad Pública.

- Entre los/las profesionales designados/as por la Entidad Pública para la supervisión del programa y los/as profesionales del programa. Estas reuniones tendrán una frecuencia, como mínimo, quincenal y se realizarán en las oficinas de la Entidad Pública.

En estas reuniones de coordinación se abordarán todas aquellas cuestiones relativas al proceso de atención y valoración de los/las menores y sus familiares. Entre otras, las siguientes:

- El seguimiento y supervisión del proceso de valoración por parte de la entidad adjudicataria.
- Traslado de orientaciones y directrices sobre actuaciones a desarrollar en el proceso de valoración del/de la menor y sus familiares para alcanzar los objetivos propuestos.
- La valoración de propuestas relativas a relaciones y visitas entre el/la joven y sus familiares.
- La planificación de acciones conjuntas a realizar ante instituciones o usuarios.

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

Además, la entidad adjudicataria se comprometerá a estar a disposición de la Entidad Pública para cuantas reuniones sea necesario convocar como consecuencia de la realización de este proyecto, entre ellas las correspondientes a coordinación, planificación del servicio, traspaso/derivación de casos y encuentros de red.

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

Para facilitar el intercambio de documentos entre el equipo técnico de la entidad adjudicataria y la Entidad Pública, la primera deberá proponer un sistema de comunicación ágil y sencilla, preferentemente mediante un repositorio telemático compartido. Dicho sistema cumplirá con los requisitos exigidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Por su parte, con una periodicidad como mínimo anual, el personal técnico de la Entidad Pública encargado del seguimiento del Acogimiento Residencial realizará una visita al recurso, donde mantendrán una reunión con las personas profesionales del programa. El contenido de este encuentro se centrará en las siguientes cuestiones:

- Supervisar el estado del centro en cuanto a la calidez, cuidado de la vivienda, mobiliario y equipamiento.
- Conocer de primera mano el sentir del equipo de profesionales sobre el desempeño de su labor respecto a la entidad y al grupo específico de menores acogido/as.
- Conocer el Proyecto Educativo específico de centro y proporcionar orientaciones acerca de la intervención.
- Revisar el proceso de valoración de los/las menores atendidos/as directamente con los/las profesionales que lo ejecutan.
- Responder a las cuestiones que desde el equipo de profesionales se planteen respecto a la intervención realizada y las propuestas de la Entidad Pública en el proceso de cada uno de los/las menores acogidos/as en su centro.

- ❑ Recoger las reclamaciones, quejas y propuestas de los equipos educativos, para poder ofrecerles una respuesta por el cauce que se considere adecuado.

13. COORDINACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y OTROS RECURSOS INTERVINIENTES

La coordinación y el trabajo en red con otros sistemas y recursos de la red social y comunitaria se considera imprescindible para los objetivos del programa. A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de colaboración y coordinación con dichos recursos que recoja al menos: los principales recursos y servicios objeto de coordinación, la finalidad de la coordinación y la temporalidad de la misma. Dicha propuesta incluirá la coordinación con el Servicio Navarro de Salud para la tramitación de la asistencia sanitaria y con los servicios de extranjería para las gestiones vinculadas a la identificación y regularización administrativa de los y las menores.

Por su parte, en aquellos casos en que, además del Centro de Observación y Acogida, el proceso de valoración y atención implique a otros recursos y profesionales, se establecerán los mecanismos de coordinación orientados a favorecer el trabajo en red y la coherencia de la intervención. En tal caso, la entidad adjudicataria deberá mantener coordinación con dichos recursos y una actitud de colaboración mutua.

En el caso de menores provenientes de otras Comunidades Autónomas se mantendrá coordinación con los correspondientes servicios de protección que hubieran atendido previamente al/a la joven, bien para recoger información o, en el caso de jóvenes tutelados por otra Comunidad Autónoma, organizar su retorno.

14. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Para el desarrollo de este programa, la entidad adjudicataria deberá disponer por escrito, como mínimo, de la siguiente documentación y protocolos de actuación:

- Proyecto Educativo.
- Reglamento de régimen interno.
- Régimen disciplinario.
- Programación de actividades.
- Protocolo de acogida a menores y familias.
- Protocolo de finalización del programa.
- Protocolo de valoración.
- Protocolo para la gestión del sistema de visitas y contactos entre el/la menor y sus familiares.
- Protocolo para la promoción y atención a familias de acogida, referencia y mentores.
- Protocolo de ausencias no autorizadas.
- Protocolo de prevención y protección ante situaciones de abuso sexual.
- Protocolo de actuación ante agresiones a menores y/o profesionales.
- Protocolo de actuación ante situaciones de maltrato o negligencia grave.
- Protocolo de actuación ante situaciones de riesgo o intentos autolíticos.
- Protocolo para la gestión de quejas y sugerencias.

En el Anexo 3 se recogen las indicaciones, contenido y requisitos que deberán reunir estos documentos y protocolos. En cualquier caso, estos documentos y protocolos deberán contar con la aprobación de la Entidad Pública, pudiendo esta última plantear aquellas modificaciones de los mismos que considere necesarias para el desarrollo del programa.

Todos/as los/las profesionales de la entidad adjudicataria que participen en los programas objeto de este contrato deberán conocer y aplicar el contenido de cada uno de los documentos referidos. De la misma forma, deberán conocer y

aplicar los presentes pliegos técnicos que especifican las condiciones de la Entidad Pública para la ejecución del programa al que se encuentren adscritos. En el centro existirá una copia accesible de cada uno de los documentos.

15. EXPEDIENTE INDIVIDUAL DEL/DE LA MENOR

El expediente individual deberá contener la documentación referida a cada uno de los niños, las niñas y adolescentes, formando parte de ella entre otros, los siguientes documentos:

- Los documentos e información recogida en el proceso de acogida.
- Los informes emitidos durante el proceso de valoración y atención.
- Las incidencias y comunicaciones remitidas a la Entidad Pública.
- Las resoluciones administrativas de inicio y finalización del programa.
- Los documentos personales del/de la joven de carácter legal, sanitario o escolar.

La documentación personal deberá conservarse en condiciones que garanticen su carácter confidencial, debiendo permitirse su acceso únicamente a las personas profesionales directamente implicadas en la atención, al equipo técnico de la Entidad Pública, al correspondiente Servicio de Inspección, a la Judicatura, al Ministerio Fiscal, a la Defensoría de la Infancia, y, si se estimara conveniente, a los propios niños, niñas y adolescentes.

Lo anterior, no obstante, deberá entenderse sin perjuicio de la obligación que la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece en su artículo 22 para la Entidad Pública que tenga personas menores de edad bajo su guarda o tutela, de informar a los padres, a las madres, a las personas que ejercen la tutoría o a las que ejercen la guarda sobre la situación de aquellas cuando no exista resolución que lo prohíba, y sin perjuicio también del derecho

y del deber de los padres y madres de exigir información sobre su situación, en los términos previstos en el artículo 172.2 del Código Civil.

A la finalización de la atención del/de la menor o joven, la entidad adjudicataria deberá entregar los expedientes completos a la Entidad Pública. Dicho expediente será entregado en soporte electrónico. Cualquier documento o copia del mismo será destruido, no pudiendo guardar la entidad adjudicataria documentación del/de la menor o joven ni de su proceso.

16. SUPERVISIÓN

Deberán crearse las condiciones organizativas que posibiliten un sistema de supervisión que ejerza funciones de asesoramiento, apoyo, facilitación de la comunicación y evaluación de las intervenciones. Dicha supervisión deberá ser realizada por un equipo profesional externo y ajeno a la entidad.

17. SISTEMA DE REGISTRO Y DE SOPORTE DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN INFORMATIZADO

Las entidades concurrentes al concurso dispondrán de un sistema de coordinación, registro, evaluación e instrumentos escritos que apoyen la intervención.

El sistema de elaboración y conservación de la documentación y de los registros administrativos, y las normas de acceso a los mismos deberán quedar claramente establecidos.

La entidad adjudicataria, desde el comienzo del contrato, recogerá la actividad realizada de forma acumulativa, facilitando su posterior análisis y evaluación (tanto cualitativa como cuantitativamente). Los datos estarán desagregados por edad y sexo. Para ello dispondrá de una herramienta informática que deberá presentar a la Entidad Pública previamente a la adjudicación del servicio.

La entidad adjudicataria dispondrá también de una herramienta informática para la comunicación con la Entidad Pública que posibilite a las personas autorizadas las siguientes acciones:

- Intercambio de documentos.
- Acceso al expediente individual de cada niño, niña o adolescente en el programa según lo descrito en el apartado 15.
- Acceso a los documentos y protocolos solicitados en el apartado 14 y en el resto de apartados de estos pliegos técnicos.

A la hora de tratar la información, se observará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su desarrollo reglamentario, tal y como se recoge en el apartado de Cláusulas Administrativas.

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

18. ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

De acuerdo a lo recogido en el artículo 174 del Código Civil, incumbe al Ministerio Fiscal la superior vigilancia de la tutela, acogimiento o guarda de los niños, las niñas y adolescentes acogidos en el sistema residencial objeto de este contrato. A tal fin, la Entidad Pública, le dará noticia inmediata de los nuevos ingresos de los niños, las niñas y adolescentes y le remitirá copia de las resoluciones administrativas y de los escritos de formalización relativos a la constitución, variación y cesación de las tutelas, guardas y acogimientos. Igualmente le dará cuenta de cualquier novedad de interés en las circunstancias de los niños, las niñas y adolescentes. El/la Fiscal habrá de comprobar, al menos semestralmente, la situación de los niños, las niñas y adolescentes, y promoverá ante el Juez o la Jueza las medidas de protección que estime necesarias. La vigilancia del Ministerio Fiscal no eximirá a la Entidad Pública de su responsabilidad para con el/la menor y de su obligación de poner en conocimiento del Ministerio Fiscal las anomalías que observe.

El programa objeto de este contrato deberá incorporar a su sistema de atención los mandatos contenidos en los informes de inspección y, en lo posible, ajustarse

a las recomendaciones que, con carácter complementario, se incluyan en los mismos.

19. RECURSOS MATERIALES

El programa de Centro de Observación y Acogida se desarrollará en la localidad de Marcilla, en un inmueble puesto a disposición de la entidad adjudicataria por parte de la Entidad Pública. Dicho inmueble está acondicionado y en condiciones de uso y seguridad para el desarrollo de la actividad.

El programa dispondrá de todos los recursos materiales necesarios para atender a 40 menores extranjeros de ambos sexos.

El inmueble destinado al desarrollo del programa, constituye un espacio con capacidad suficiente para albergar a 40 menores, con espacio adicional para atender a aquellos/as que por razones de urgencia pudieran sobrepasar dicho número.

El centro deberá disponer de mobiliario, utensilios, aparatos y enseres apropiados para la convivencia diaria y que garanticen la seguridad y el bienestar de los/las menores.

19.1 Ubicación

El inmueble en el que se desarrollará el programa estará ubicado en la localidad de Marcilla.

Dicha localidad reúne los requisitos establecidos en cuanto a comunicaciones, disponiendo en su proximidad de transporte público normalizado con una frecuencia no superior a tres horas en horario diurno de lunes a viernes, de tal manera que queda garantizado el desplazamiento de los/as jóvenes a los centros escolares, sanitarios, de ocio y de socialización.

La ubicación del centro no deberá señalizarse ni identificarse con carteles que revelen su naturaleza protectora.

19.2 Tipo de espacio

El Centro de Observación y Acogida debe constituir un lugar de convivencia confortable, acogedor y cálido.

Las características y ubicación territorial del inmueble, posibilitará reducir la interferencia en la vida de la comunidad vecinal, ni tampoco verse condicionado por ésta.

Con carácter general, el inmueble cumple, de acuerdo a su tamaño y características, las condiciones estipuladas en la legislación vigente en materia sanitaria, urbanística, arquitectónica y de seguridad e higiene, incluidos los requisitos relacionados con la protección acústica, las condiciones térmicas, la protección contra incendios y la accesibilidad exterior e interior.

Las cuestiones relativas al equipamiento básico, espacio habitable por menor, número de jóvenes por habitación, adaptabilidad para personas con limitaciones físicas, etc., estarán reguladas conforme a lo establecido en la actualidad en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, y en el Decreto 209/1991, de 23 de mayo, que desarrolla la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre o bien a la normativa específica que se dicte durante la vigencia del presente contrato.

El inmueble puesto a disposición tiene todas aquellas adaptaciones arquitectónicas y técnicas precisas para garantizar la accesibilidad y la adecuada atención de menores con discapacidad.

19.3 Respecto de las habitaciones

Las habitaciones del Centro de Observación y Acogida serán individuales y dobles, debiendo respetarse los siguientes criterios:

- En la asignación de las habitaciones se tendrán en cuenta criterios de edad, sexo, parentesco y necesidades especiales, respetando, en lo posible, las preferencias de los y las jóvenes. En todo caso, se dará prioridad en el acceso a las habitaciones individuales a quienes presenten alteraciones del sueño; necesiten un mayor grado de privacidad debido a la edad; a la existencia de

trastornos emocionales o de problemas de adaptación personal; o ante el riesgo de que el/la menor pueda presentar conductas abusivas de índole sexual.

- El recurso dispone de un número suficiente de cuartos de baño y servicios para satisfacer las necesidades del grupo de jóvenes, así como del personal.
- Las habitaciones y aseos destinados a personas mayores de 12 años dispondrán de puertas con pestillo o condena dotados de un mecanismo de desbloqueo exterior que el personal podrá utilizar en caso de necesidad o emergencia. Este dispositivo podrá eliminarse cuando el equipo técnico del centro considere que, por las características de la persona menor de edad, supone un riesgo cierto.
- Los y las jóvenes podrán tener enseres propios en la habitación, exceptuando aquéllos que pudieran suponer un riesgo para su seguridad personal o la de otras personas, o pudieran dañar la sensibilidad del resto de convivientes.
- Todas las habitaciones contarán con mesa y silla de estudio. También contarán con un armario para guardar su ropa y espacio para guardar sus libros y pertenencias.
- Los y las jóvenes dispondrán de algún dispositivo en el recurso que les permita guardar sus pertenencias de forma segura.
- Los y las jóvenes podrán personalizar sus habitaciones y espacios individuales (cuadros, posters, fotografías, objetos de decoración...) y participarán en la decoración de los espacios comunes.

Las habitaciones estarán acondicionadas para poder dar respuesta a las diferentes circunstancias y a las edades de los/las menores. En todo caso cumplirán las normas previstas en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, y el Decreto 209/1991, de 23 de mayo, que establece las condiciones de infraestructura, equipamiento, personal y funcionamiento, que debe reunir cada uno de los servicios o bien a la normativa específica que se dicte a lo largo de la vigencia del presente contrato.

19.4 Respecto del equipamiento

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

El centro estará equipado con el mobiliario adecuado y contarán con el ajuar doméstico, de menaje y lencería necesarios para su uso. Tanto el mobiliario como el ajuar doméstico deberán estar adaptados con los elementos de protección necesarios para evitar riesgos en función de la edad y características de las personas acogidas.

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

En el centro se deberá disponer de acceso a las nuevas tecnologías, estando a disposición de los y las jóvenes. Como mínimo el centro deberá disponer de acceso a internet, dispositivos electrónicos (ordenador o Tablet) a disposición de los y las jóvenes, y de una línea de teléfono.

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

19.5 Otras infraestructuras

El inmueble, cuenta con espacios específicos para poder efectuar el trabajo de los/as profesionales en las condiciones que garantizan el buen desarrollo de los procesos de intervención asociados a las funciones propias del servicio objeto de licitación. Deberá contar con un espacio que permita guardar con seguridad el material técnico y los historiales de cada uno de los/las menores.

La entidad adjudicataria dispondrá de las instalaciones de cocina del inmueble puesto a su disposición por la Entidad Pública, con capacidad para garantizar el servicio de comida para los/las menores atendidos/as.

19.6 Otros gastos

Todos los costes directos e indirectos, relativos a recursos materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio corresponderán a la entidad adjudicataria. Concretamente:

- Los gastos corrientes del inmueble derivados de mantenimiento y limpieza.
- Reposición de menaje y mobiliario, reparaciones y mantenimientos.
- Suministros, seguros y telefonía.
- Material de oficina.
- Actividades y materiales de ocio.
- Atención en la cobertura de las necesidades básicas de cada uno/a de los/as menores atendidos/as: alimentación, ropa, higiene, asignación económica, formación, desplazamientos, ocio, gastos sanitarios (incluidos los de odontología y ortodoncia), etc.
- Gastos de vehículo, desplazamientos y transportes.
- Control de plagas.
- Todos aquellos gastos, no específicamente incluidos en los anteriores, derivados de la prestación del servicio y atención a las necesidades de los/las jóvenes atendidos/as.

No corresponderán a la entidad adjudicataria los siguientes gastos:

- Inmueble.
- Menaje.
- Mobiliario.

20. RECURSOS HUMANOS

Los aspectos relativos a los recursos humanos de la entidad adjudicataria en lo referente a los ratios mínimos de personal, organización del personal,

voluntariado y perfil y funciones del personal en este programa se recogen en los Anexos1 y 2.

21. MEDIDAS DE SEGURIDAD, CONTENCIÓN, AISLAMIENTO, SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Centro de Observación y Acogida objeto de esta licitación no cuenta con autorización para el uso de medidas restrictivas de libertad, entre ellas, la contención, el aislamiento, los registros personales y materiales o la supervisión de llamadas y contactos.

En el caso de situaciones de urgencia, en que encontrándose en riesgo la integridad del/de la menor, de terceras personas o de las instalaciones se podrá solicitar la colaboración de los cuerpos policiales y de los servicios de urgencias sanitarias. En el caso de que fueran necesarias medidas de contención física, dicha situación será comunicada en el plazo de 24 horas a la Entidad Pública. Se trasladará una notificación informando de la situación y justificando el uso de dichas medidas.

La medida de contención física personal consistirá en la sujeción física y directa del niño, niña o adolescente, sin que en ningún supuesto pueda recurrirse a sujeciones mecánicas para este fin. En ningún caso podrán utilizarse los fármacos como medida de contención.

Su finalidad será exclusivamente la de proporcionar un control físico de seguridad en aquellas situaciones en las que, derivándose un daño para el niño, niña o adolescente o para otras personas o para las instalaciones, la persona menor de edad no sea capaz o no esté en disposición de controlarse a sí misma. El empleo de los medios de contención nunca supondrá una sanción encubierta.

En cualquier caso, dichas medidas se aplicarán como último recurso, habiendo agotado previamente otras vías como las técnicas de modificación de conducta, la relación personal y técnicas de persuasión. En caso de ser utilizadas se aplicarán siguiendo los principios de excepcionalidad, necesidad,

proporcionalidad, provisionalidad, prohibición del exceso, mínimo tiempo posible y mínima intensidad.

22. TEMPORALIZACIÓN

El plazo de duración del contrato se iniciará el 1 de noviembre de 2021, o en caso de ser posterior, el día siguiente al de su formalización y finalizará el 31 de diciembre de 2022, pudiendo prorrogarse anualmente por acuerdo expreso de ambas partes, siendo su duración máxima, incluidas las posibles prórrogas, de cinco años.

ANEXO 1. RELACIÓN DE PERSONAL Y HORARIO DE PRESENCIA

Todas las personas profesionales recogidas en este apartado deberán formar parte del equipo de profesionales contratados directamente por la entidad adjudicataria.

1. Profesionales

	Total
DIRECTOR/A	1,00
TRABAJADOR/A SOCIAL	1,00
MEDIADOR/A INTERCULTURAL	1,00
AUXILIARES DE COCINA Y LIMPIEZA	2,00

Los horarios de atención serán los siguientes:

- Director/a, trabajador/a social y mediador/a intercultural: turno de mañana y tarde, con horario de 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 de lunes a viernes.
- Auxiliares de cocina y limpieza: podrán desarrollar su jornada en horario de mañana y/o tarde.

2. Equipo educativo

Respecto al equipo educativo la presencia de profesionales será la siguiente:

Educadores/as de Atención Directa: funciones nivel B (grupo 2)

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<i>Mañana (8:00 – 14:00)</i>	5	5	5	5	5	5	5
<i>Tarde (14:00 – 22:00)</i>	5	5	5	5	5	5	5
<i>Noche (22:00 – 8:00)</i>	0	0	0	0	0	0	0

Educadores/as de Apoyo y Acompañamiento (grupo 3)

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<i>Mañana (8:00 – 14:00)</i>	2	2	2	2	2	2	2
<i>Tarde (14:00 – 22:00)</i>	2	2	2	2	2	2	2
<i>Noche (22:00 – 8:00)</i>	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO 2. RECURSOS HUMANOS

1. Recursos humanos

La plantilla mínima de personal del programa estará formada por los/as profesionales recogidos/as en el Anexo 1.

La plantilla de personal estará formada por profesionales adecuados en número, sexo, formación y experiencia para desarrollar las funciones que tienen asignadas en el marco del programa objeto de este contrato, para responder, adecuada y eficazmente, a las necesidades de los niños, las niñas y adolescentes y sus familias, en las distintas áreas de atención.

Mensualmente será remitido a la Entidad Pública un listado de los/as profesionales del programa, indicando los cambios en el personal (altas y bajas) y los motivos de las bajas. El listado recogerá el nombre de los/as profesionales, su cualificación profesional y el puesto que ocupan.

La entidad adjudicataria deberá disponer de un Plan de Formación inicial para los/las nuevos/as profesionales que se incorporan al programa. Dicho plan

recogerá los contenidos concretos considerados necesarios para la incorporación al puesto. Una copia del Plan de Formación inicial será remitida a la Entidad Pública. El Plan de Formación inicial abordará como mínimo los siguientes contenidos:

- El sistema de protección a la infancia y adolescencia. Principios básicos, funciones y medidas de protección.
- Marco jurídico autonómico y estatal de referencia. En relación a la legislación autonómica la Ley Foral 15/2005 y los decretos forales que la desarrollan, o las actualizaciones posteriores. En relación a la legislación estatal la Ley Orgánica 1/1996 y sus actualizaciones.
- Legislación específica y protocolos de actuación en relación a los Menores Extranjeros no Acompañados, concretamente la *“Resolución de 13 de octubre de 2014, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo para la aprobación del Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores Extranjeros No Acompañados”*.
- Derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes y sus familias de origen. Principio del interés superior del menor y otros principios rectores para la intervención.
- La desprotección infantil. Tipos, consecuencias de las situaciones de maltrato y pautas para una atención rehabilitadora.
- Perfil y necesidades específicas de los Menores Extranjeros no Acompañados y sus familias. Principales potencialidades y dificultades.
- Técnicas y herramientas para la evaluación de necesidades y valoración del daño en Menores Extranjeros no Acompañados.
- Proyecto técnico de Gobierno de Navarra para el programa de Centro de Observación y Acogida.
- El acogimiento familiar: características, modalidades y programas de acogimiento familiar en familia de referencia y mentoría. Derechos y deberes de las familias acogedoras.

- El acogimiento residencial y los programas de apoyo a la autonomía y emancipación.
- Principios de actuación para la atención a niños, niñas y jóvenes provenientes de otras culturas.
- Técnicas y herramientas para la intervención con niños, niñas y adolescentes con problemas de conducta.
- Técnicas y herramientas para la prevención y el abordaje de conductas de riesgo en niños, niñas y adolescentes (consumo de tóxicos, relaciones afectivo sexuales, conducta disocial, fugas...).
- Técnicas y herramientas para la intervención socioeducativa. Tutoría individual, gestión y organización de la vida cotidiana e intervención grupal.
- Habilidades para el buen trato y el cuidado afectivo y respetuoso.
- Procedimientos y pautas para la intervención en situaciones de crisis.

Por su parte, la entidad adjudicataria dispondrá de un plan de Formación Anual para los/las profesionales del programa. Dicho plan se centrará en actualizar los contenidos de la formación inicial, proporcionar conocimientos especializados sobre sus funciones y dotar a los/las profesionales de habilidades para el trabajo en equipo.

En cualquier caso, la Entidad Pública podrá requerir a la entidad adjudicataria la formación específica de su personal si se detectara algún tema o necesidad en el desarrollo de este contrato.

2. Ratios mínimos de personal

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

En el caso de los equipos educativos, los horarios de los turnos de mañana, tarde y noche se señalan de modo orientativo, pudiendo la Entidad adjudicataria proponer un sistema que considere más eficiente, basado en la carga de trabajo diario y semanal, asegurándose siempre de respetar los dos condicionantes

anteriores: ratio y jornadas del personal. Dicha propuesta deberá ser comunicada y aprobada por la Entidad Pública.

Los ratios mínimos establecidos no excluyen la intervención simultánea de más profesionales de atención directa, sobre todo cuando se desarrollen trabajos concretos con menores que requieran dicho incremento - como por ejemplo para los espacios de trabajo tutorial, formación, trabajo grupal -, o en la atención a niños, niñas y adolescentes con especiales dificultades que requieren implementar refuerzos para su atención.

En las situaciones en las que se requiera una especial supervisión de alguno de los niños, las niñas y adolescentes, la entidad adjudicataria activará los refuerzos necesarios de manera que la especial coyuntura que se genere con la aparición de una situación excepcional, no debe repercutir en el resto de los niños, las niñas y adolescentes atendidos en los diferentes programas que gestiona la entidad.

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

En el supuesto de variación del número de plazas se mantendrán, como norma general, los ratios de personal establecidos, excepto si desde la Entidad Pública se adopta otro criterio diferente.

3. De la organización del personal

La organización del personal deberá favorecer la buena realización del trabajo de todas las personas profesionales y garantizar la adecuada atención de los niños, las niñas y adolescentes.

A tal efecto, deberá velarse por la estabilidad del personal adscrito a los recursos, siendo este un indicador fundamental para la evaluación de la calidad del programa. La entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de

actuaciones a realizar para promover y garantizar la estabilidad de los/las profesionales.

Así mismo, se deberán establecer de forma clara las siguientes cuestiones, quedando recogido por escrito en un documento que será remitido a la Entidad Pública:

- La definición de los grados y ámbitos de participación de las personas profesionales en la gestión del programa.
- El carácter interdisciplinar del equipo de profesionales.
- La clara asignación de funciones y responsabilidades a cada uno de los perfiles profesionales.
- La persona o personas sobre las que recae la responsabilidad de la gestión y de la organización del centro.
- El sistema de turnos deberá estar claramente establecido y deberá quedar, por escrito, a disposición de los niños, las niñas y adolescentes.
- El claro establecimiento de una metodología de trabajo en equipo y de coordinación de las actuaciones, en cuyo marco será necesario programar reuniones periódicas de equipo tanto en relación con el proyecto de centro como en relación con las intervenciones individuales. Quedará definido el tiempo y horarios dedicados a labores de coordinación interna del equipo educativo.
- Deberán establecerse los horarios para organizar la vida cotidiana del recurso y asegurar la supervisión y control de los niños, las niñas y adolescentes en función de las características, edad y necesidades de las mismas y siempre bajo criterios educativos.
- Un sistema de tutoría y seguimiento individual, que podrá ser asumido por un profesional del equipo o mediante la asignación de un educador/a referente para cada niño, niña o adolescente. La persona profesional

designada para llevar a cabo las funciones de educador/a de referencia constituirá para el niño, niña o adolescente la figura adulta de referencia en el programa.

- Será igualmente obligatoria la existencia de un procedimiento claro de sustituciones para el caso de ausencia de algún miembro del personal, la existencia de un protocolo que disponga claramente qué miembro de la plantilla debe asumir el mando en ausencia de la persona responsable del programa, así como el claro establecimiento de estándares de cargas de trabajo atendiendo a las características de los niños, las niñas y adolescentes, a las del programa y a las de las tareas asociadas al programa residencial aplicado.

Se deberá garantizar la atención durante las 24 horas, los 365 días del año. La organización de la atención deberá garantizar en todo momento la adecuada cobertura de las necesidades de los niños, las niñas y adolescentes, debiendo existir un sistema de traslado de la información entre los turnos de atención.

Las y los profesionales que trabajen en el turno de noche, así como aquellos/as que trabajen durante momentos de ausencia de niños, niñas o adolescentes, dedicarán su tiempo de trabajo a las funciones de atención y administración que necesariamente les deberán ser asignadas.

En cuanto al equipo directivo, trabajador/a social y mediador/a intercultural desarrollarán su trabajo en turno de mañana y tarde, con horario de 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 de lunes a viernes.

En la medida en que sea compatible, los turnos de trabajo en los diferentes programas deberán organizarse de tal modo que garanticen tanto la adecuada atención de los niños, las niñas y adolescentes como el trabajo de las personas profesionales en condiciones laborales adecuadas. Asimismo, deberán atender, en la medida de lo posible, a las necesidades de conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar de las personas profesionales.

4. Descripción, perfil y funciones del personal

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

Los/las profesionales de los programas objeto de este contrato que intervengan con los/las menores y familias, deberán desarrollar una capacidad de relación de naturaleza afectiva y educativa, adecuada al ejercicio de las funciones que deben desempeñar en el marco del programa, debiendo adecuarse las mismas a las necesidades de los niños, las niñas y adolescentes.

Así mismo, las personas profesionales deberán ofrecer a los niños, las niñas y adolescentes un trato adecuado y ajustado a su momento evolutivo tanto en las interacciones verbales como en el contacto físico.

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

Igualmente, los/las profesionales deberán mostrar unidad de criterios en las pautas y actitudes de atención y en la prevención, evitación o tratamiento de los conflictos y de las conductas violentas o agresivas.

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

4.1. Descripción del personal

Dentro de los recursos humanos necesarios para dar cobertura a los programas objeto de este contrato, se diferencian los/las siguientes profesionales:

- **Equipo directivo:** formado por el/la directora/a. Asumirá también las funciones de coordinación y las tareas administrativas, pudiendo delegar estas últimas en otras figuras del equipo.
- **Equipo técnico:** darán cobertura técnica al programa. Contarán con los siguientes profesionales:
 - a. Trabajador/a Social.
 - b. Mediador/a intercultural.
- **Equipo educativo:**
 - a. Educadores/as de atención directa.
 - b. Educadores/as de apoyo y acompañamiento social.
- **Administración y servicios:**
 - a. Personal de limpieza y cocina.

4.2. Funciones y perfiles de los/las profesionales

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

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

Perfil

La persona que ocupe las funciones de director/a del programa objeto de licitación deberá de tener formación universitaria acreditada dentro del campo de las ciencias humanas y sociales, preferentemente la diplomatura/grado universitario en Educación Social y/o la diplomatura/grado en Trabajo Social. Así

mismo deberá tener una experiencia acreditada en gestión de grupos y recursos de protección a la infancia de al menos 2 años dentro de los últimos 10.

Su jornada de trabajo será completa y deberá adaptarse a las necesidades coyunturales de cada momento.

Como norma general, será la persona responsable del programa objeto de licitación para todos los aspectos que tengan que ver con el buen funcionamiento cotidiano y ordinario del Centro según las directrices emanadas del Proyecto Educativo de Centro.

Dada la naturaleza y especial responsabilidad que recae sobre la figura de dirección de la entidad, su ausencia del puesto de trabajo por vacaciones, bajas o eventos varios, deberá estar cubierta en todo momento por un miembro del equipo de profesionales que asumirá temporalmente las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de director/a, debiendo comunicarlo a la Entidad Pública.

Ante situaciones de urgencia se asegurará la presencia del director/a, durante las 24 horas los 365 días del año.

Funciones

En relación al ejercicio de la guarda de los/las menores

- Asunción de la guarda de los niños niñas y adolescentes sobre los que en su caso se esté gestionando su guarda, bien se haya regulado por la vía administrativa o bien por la judicial, así como la responsabilidad que en su caso se determine de lo que pueda acontecer a los niños, las niñas y adolescentes durante el tiempo de estancia en alguno de los programas gestionados por su entidad.

- Velar por el cumplimiento de los objetivos del programa, garantizando que se cubren todas las necesidades básicas de los niños, las niñas y adolescentes bajo su cargo.
- Velar por que se proporcione a los niños, las niñas y adolescentes bajo su cargo un contexto seguro, afectivo, protector, educativo y rehabilitador.
- Activar recursos extraordinarios para la atención de los niños, las niñas y adolescentes cuando las circunstancias lo hagan preciso.
- Autorizar la aplicación de medidas educativas correctoras por hechos graves y muy graves.

En relación a la planificación y supervisión:

- Dirigir, organizar y gestionar los programas que estén bajo su responsabilidad.
- Supervisar y evaluar los programas y actividades gestionados por su entidad, asegurando que se desarrollan acordes a la legislación vigente, a los criterios establecidos por la Entidad Pública y al proyecto educativo de la entidad.
- Asegurar que se elaboran, acorde a las orientaciones y criterios de la Entidad Pública, el Proyecto Educativo, el Reglamento de Régimen Interno, protocolos, procedimientos y resto de documentos para el desarrollo del programa
- Realización del seguimiento y control de los planes anuales de actuación y la evaluación de las memorias anuales.

En relación a la coordinación externa:

- Coordinación con la Entidad Pública.
- Coordinación con los diferentes agentes e instituciones de la red social comunitaria que tengan relación con el niño, niña o adolescente objeto-sujeto de atención, así como con sus progenitores/guardadores.

- Representar al programa ante las Instituciones pertinentes para todos los aspectos que surjan derivados del funcionamiento normal y cotidiano.
- Informar y responder ante la Entidad Pública de cualquier incidencia grave y cuestión que afecte a los derechos y libertades de los/las menores y adolescentes bajo su guarda.
- Colaborar con los/las profesionales de la Entidad Pública en la adopción y ejecución de cualquier medida que requiera la atención inmediata de los/las menores, con la mayor presteza y flexibilidad que requieren estas intervenciones.
- Remitir mensualmente a la Entidad Pública la relación de personas atendidas.
- Remitir mensualmente a la Entidad Pública la relación de profesionales, detallando las modificaciones y sus causas.
- Remitir a la Entidad Pública toda la documentación solicitada en los pliegos técnicos.
- Transmitir la información que se solicite, bien protocolizadamente, bien por imprevistos o sucesos especiales, asegurándose que responde a los criterios de la Entidad Pública.
- Mediar en situaciones de conflicto con la red sociocomunitaria e instituciones.

En relación a la coordinación interna:

- Liderará y supervisará el desarrollo de un modelo de intervención homogéneo, coherente, compartido y ajustado a la metodología y principios de intervención propuestos en los presentes pliegos técnicos y orientaciones de la Entidad Pública.
- Promover una intervención multidisciplinar y basada en la gestión de caso, en la cual la designación de los/las profesionales implicados/as vendrá determinada por los objetivos individualizados a alcanzar.

- Supervisar que el proceso de valoración y atención se desarrolla acorde con lo establecido en los pliegos técnicos y orientaciones de la Entidad Pública.
- Colaborar con los/las profesionales de atención directa del programa en la planificación y desarrollo del proceso de valoración.
- Informar a la Entidad Pública sobre el proceso de valoración.
- Mantener actualizados los registros relativos a las personas atendidas, actividades, incidencias y el expediente individual de los/las menores.

En relación a los recursos materiales:

- Disponer los recursos materiales y económicos necesarios para que el personal pueda realizar las tareas asignadas.
- Administrar y gestionar los recursos financieros, asegurando la prestación del servicio.
- Controlar el funcionamiento económico y realizar la justificación del gasto.
- Asegurar la disponibilidad del equipamiento necesario para el desarrollo de la actividad y el mantenimiento del inmueble

En relación a la gestión de personas

- Seleccionar el equipo de profesionales con el que desarrollará el programa acorde a las directrices establecidas por la Entidad Pública y al supervisor/supervisora.
- Definir y organizar las funciones, tareas y organización del personal.
- Coordinación y gestión de los recursos humanos del programa. Resolver la complejidad de todas las circunstancias que rodean toda actividad laboral por cuenta ajena.

- Garantizar la formación inicial y continua de los/las profesionales del programa.
- Velar por la estabilidad de los/las profesionales del programa.

En relación a la participación en investigación y estudios

- Solicitar autorización y comunicar con antelación a la Entidad Pública cualquier participación de la entidad en investigaciones, jornadas, publicaciones, etc. o cualquier actuación con transcendencia externa vinculada a la prestación del servicio.
- Asegurar la colaboración en aquellos estudios e investigaciones propuestos por la Entidad Pública.

Otras

- Desarrollar las funciones relativas a la gestión económica y tareas administrativas necesarias para el desarrollo del programa.
- Apoyar la sensibilización social en relación a la situación y necesidades de los/las niños, niñas y jóvenes acogidos/as.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

4.2.2. Perfil profesional del/de la trabajador/trabajadora social. Sus funciones

Perfil

Para el desarrollo de este trabajo se requiere un perfil profesional mínimo de Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social con formación y/o experiencia en protección de menores de al menos dos años de experiencia dentro de los diez últimos años.

Funciones:

- Proceder al estudio de la información que figure en el expediente del/de la joven.
- Complementar el estudio y diagnóstico social del/de la joven considerando aspectos clave la integración sociocomunitaria, la integración sociolaboal y la búsqueda de referentes y/o mentores en la red sociofamiliar y sociocomunitaria. Tendrá especial relevancia la alfabetización, regularización administrativa y la búsqueda de alternativas familiares en la red sociofamiliar del/de la joven.
- Colaborar con el equipo educativo en la planificación y desarrollo de la valoración y atención a los/las menores.
- Conocer en profundidad la red de recursos sociales, comunitarios, formativos, de activación juvenil y laborales, apoyando y orientando al equipo educativo en su activación en base a las necesidades del/de la joven.
- Generar sinergias con el tejido empresarial para promocionar la incorporación laboral de los/las jóvenes atendidos.
- Orientar y apoyar al equipo educativo en los siguientes objetivos clave: conocimiento del idioma, la regularización administrativa, la integración sociocomunitaria y la promoción sociolaboral.
- Explorar la red sociofamiliar del/de la joven para identificar posibles alternativas familiares para el/la joven y, en su caso, realizar una valoración inicial de las capacidades de la familia para atender al joven.
- Promover la búsqueda de figuras de referencia y/o mentores en la red sociofamiliar o sociocomunitaria del/de la joven y, en su caso, acompañar estos procesos.
- Promover la participación, colaboración e implicación de la familia del niño, niña o adolescente en el programa.
- Testificar en procedimientos judiciales derivados de los/las jóvenes atendidos/as si así fuera requerido por el Juzgado, el Ministerio Fiscal o la Entidad Pública.

- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

4.2.3. Perfil profesional del/de la mediador/a intercultural. Sus funciones

Perfil

Para el desarrollo de este trabajo se requiere como mínimo la titulación de Técnico/a Superior de Integración Social o, en su caso, titulación universitaria dentro del campo de las Ciencias Sociales, de la Educación o Psicología, preferentemente la Diplomatura/Grado Universitario en Educación Social y/o en Trabajo Social, con formación específica en Mediación Intercultural de al menos 200 horas, y al menos dos años de experiencia, dentro de los diez últimos años, en mediación intercultural. Deberá tener dominio hablado y escrito del idioma árabe. Se valorará tener dominio hablado y escrito del idioma inglés o francés (Nivel B2).

Funciones:

- Proceder al estudio de la información que figure en el expediente del/de la joven.
- Complementar el estudio y diagnóstico personal y social del/de la joven considerando aspectos clave la historia personal y familiar, el proceso migratorio, antecedentes de desprotección, las claves socioculturales del país de origen, expectativas y ajuste a la realidad sociocultural, acceso a la documentación, antecedentes formativos y experiencias prelaborales y la búsqueda de alternativas familiares en la red sociofamiliar del/de la joven.
- Colaborar con el equipo educativo en la planificación y desarrollo de la valoración y atención a los/las menores.

- Apoyar al equipo educativo en los siguientes objetivos clave: conocimiento del idioma, la regularización administrativa, la integración sociocomunitaria y la promoción sociolaboral.
- Colaborar en la identificación de la familia de origen y en la valoración de la situación del/de la joven y la posibilidad de reintegración familiar.
- Liderar y promover la búsqueda de posibles figuras de referencia, acogedoras o mentores en la red sociofamiliar o sociocomunitaria del niño, niña o adolescente.
- Colaborar en la valoración de idoneidad de posibles familias acogedoras o de referencia para el niño, niña y/o adolescente.
- Mediar en situaciones de conflicto o dificultades en la relación con los/las profesionales, la red sociocomunitaria e instituciones.
- Apoyar la sensibilización social en relación a la situación y necesidades de los/las jóvenes acogidos.
- Testificar en procedimientos judiciales derivados de los/las jóvenes atendidos/as si así fuera requerido por el Juzgado, el Ministerio Fiscal o la Entidad Pública.

Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

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

Perfil

Para llevar a cabo las funciones propias del perfil profesional de Educador/a de atención directa se requerirá la titulación de diplomatura/grado universitario en Educación Social, o en su caso titulación de diplomatura/grado en Trabajo Social. Así mismo, el 50% del personal educativo deberá acreditar una experiencia

laboral como educador/a de atención directa en protección de menores de al menos 2 años dentro de los últimos 10 años.

Puesto que cuentan con el mismo nivel de estudios (Diplomatura/Grado Universitario) se podrá contar para el puesto de educador /a de atención directa y educador/a de apoyo con aquellos/as profesionales de Diplomatura/Licenciatura/Grado Universitario en Magisterio, Pedagogía, Psicopedagogía y Psicología que vienen desempeñando estos puestos con más de dos años de antigüedad.

Esta excepción no se mantendrá en nuevas contrataciones.

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

Funciones

Del equipo educativo en su conjunto:

- Acompañar a los/las menores durante el proceso de valoración y estancia en el centro.
- Recoger la información sobre la intervención con el niño, niña o adolescente por medio de un diario de seguimiento y compartir la información relevante para la intervención en los cambios de turno.
- Cuidar y proteger a los niños, las niñas y adolescentes, tanto dentro como fuera del centro.
- Detectar las necesidades materiales y emocionales de los niños, las niñas y adolescentes y activar las respuestas para responder a las mismas.

- Ser referente afectivo y ofrecer un espacio de seguridad emocional donde el niño, niña o adolescente se sienta validado e incondicionalmente querido.
- Ser el modelo de identificación en cuanto a pautas de comportamiento y desempeño de roles sociales integradores en la sociedad actual.
- Promover la autonomía personal y social de los niños, las niñas y adolescentes atendidos/as.
- Abordar específicamente los siguientes objetivos clave: conocimiento del idioma, la regularización administrativa, la integración sociocomunitaria y la promoción sociolaboral.
- Testificar en procedimientos judiciales derivados de las familias atendidas si así fuera requerido por el Juzgado, el Ministerio Fiscal o la Entidad Pública.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

Funciones específicas del/de la educador/a tutor/a-referente:

- Proceder al estudio de la información disponible sobre el/la menor y su familia.
- Preparar y acompañar el ingreso y, en su caso, el cese del niño, niña o adolescente en el programa.
- Promover y asegurar la participación, colaboración e implicación del niño, niña o adolescente en su proceso de valoración.
- Desarrollar la intervención tutorial individualizada con el niño, niña o adolescente según la herramienta propuesta para ello, convirtiéndose en la figura de referencia afectiva para el niño, niña o adolescente.
- Asistir a las reuniones en relación al caso establecidas por la Entidad Pública o por otros servicios.

- Planificar y desarrollar el proceso de valoración y atención al/a la joven en relación a las áreas y criterios establecidos en los presentes pliegos técnicos, con la colaboración del resto de profesionales del programa.
- Elaborar los correspondientes informes de valoración de la situación del/de la joven y sus familiares.
- Coordinar la intervención con todos/as los/las profesionales y recursos intervinientes, y realizar el seguimiento con los recursos formativos, sociolaborales, sociocomunitarios y sanitarios.
- Responsabilizarse del expediente individual del niño, niña o adolescente.
- Acompañar, cuando sea requerido, a los niños, las niñas y adolescentes en su contacto con la Entidad Pública y con otras administraciones (justicia, sanidad, educación).
- Liderar y promover la búsqueda de posibles figuras de referencia, acogedoras o mentores en la red sociocomunitaria del niño, niña o adolescente.
- Colaborar en la valoración de idoneidad de posibles familias acogedoras o de referencia para el niño, niña y/o adolescente.
- Organizar y supervisar las visitas familiares cuando sea preciso por protección de los/las menores y/o con la finalidad de intervención familiar.
- Acompañar al niño, niña o adolescente en las transiciones entre recursos y en los procesos de reintegración familiar.
- Testificar en procedimientos judiciales derivados de las familias atendidas si así fuera requerido por el Juzgado, el Ministerio Fiscal o la Entidad Pública.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

4.2.5. Perfil profesional de los/las educadores/as de apoyo y acompañamiento residencial. Sus funciones

Perfil

Para llevar a cabo las funciones propias del perfil profesional de Educador/a de apoyo se requerirá como mínimo la titulación de Técnico/a Superior de Integración Social. Así mismo, el 50% del personal educativo de apoyo deberá acreditar una experiencia laboral como educador/a de apoyo en protección de menores de al menos 2 años dentro de los últimos 10 años.

Funciones:

Serán los/las profesionales que bajo la supervisión del/la responsable del recurso residencial y del/de la educador/a de atención directa, participarán en las siguientes funciones:

- Apoyar a los/las educadores/as de atención directa en el desarrollo del proceso de valoración y atención a los/las menores.
- Acompañar a los niños, las niñas y adolescentes en el desarrollo de las actividades programadas.
- Favorecer, mostrar y conducir hacia la consecución de los objetivos operativos y las actividades programadas para su consecución.
- Colaborar con los/las educadores/as de atención directa en la atención y seguimiento de los niños, las niñas y adolescentes acogidos/as en el programa.
- Colaborar con los/las educadores/as de atención directa en el mantenimiento y aplicación del reglamento de régimen interno.
- Colaborar en el mantenimiento del marco básico de convivencia.
- Cualquier otra función que, siendo necesaria en la intervención de los programas objeto de este contrato, corresponda a su competencia profesional.

4.2.6. Perfil profesional y funciones del/de la profesional encargado/a de la cocina.

Perfil

Tendrá formación profesional de grado medio en el ramo de hostelería y cocina, en su defecto dicha formación podrá ser sustituida con una experiencia en puesto de cocinero/a de al menos 1 año dentro de los últimos 5. Se encargará de toda la gestión asociada a los servicios de cocina:

- Establecimiento de menús.
- Compra, recepción de alimentos, almacenaje y organización de la despensa.
- Preparación de las comidas.
- Mantenimiento de las instalaciones de la cocina.

4.2.7. Perfil profesional y funciones del/de la profesional encargado/a de la limpieza.

Perfil

Se requerirá una experiencia en puesto de limpieza de al menos 1 año dentro de los últimos 5. Se encargará de toda la gestión asociada a los servicios de limpieza del inmueble puesto a disposición:

Funciones:

- Organización de la limpieza del inmueble.
- Gestión de compras de elementos de limpieza.

5. Voluntariado

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

Las personas voluntarias que colaboren en los programas objeto de este contrato deberán reunir los requisitos que exige la Ley del Voluntariado y su actuación deberá ser de colaboración con las y los profesionales, al objeto de enriquecer

su proceso formativo, no pudiendo en ningún caso complementar o suplir las funciones del equipo educativo.

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

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

La Entidad Pública podrá autorizar la actuación de personas en prácticas académicas o profesionales en los programas objeto de este contrato. Asimismo, podrá autorizar la realización de estudios de investigación en los programas de las entidades públicas y privadas especializadas en investigación social, debiendo, en todo caso, garantizarse el carácter confidencial de la información referida a situaciones individuales. En cualquier caso, la participación en investigaciones, jornadas o ponencias en relación al programa requerirá siempre la comunicación y autorización previa por parte de la Entidad Pública.

6. Prevención de riesgos laborales

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

La entidad adjudicataria del presente contrato deberá establecer medidas para la prevención del estrés laboral vinculadas al trabajo de intervención directa con

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

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

menores y familias. Dichas medidas deberán reflejarse en aspectos organizativos, condiciones laborales, formación continua del personal, clima de trabajo y oportunidades de promoción profesional.

ANEXO 3. DOCUMENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Para el desarrollo de este programa, la entidad adjudicataria deberá disponer de la siguiente documentación y protocolos.

Todos los documentos y protocolos estarán disponibles en el recurso y serán conocidos por todos los/las profesionales del programa, así como por todas las personas que actúen como voluntarias.

Una copia de dichos documentos será remitida a la Entidad Pública previamente a la firma del contrato para su revisión y aprobación. Por su parte, se notificará a la Entidad Pública cualquier cambio significativo que se produzca en cualquiera de los documentos, para su revisión y aprobación.

1. Proyecto Educativo

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

- 1) Fundamentación del programa.
- 2) Los objetivos y funciones.
- 3) Las características de la población atendida y número de plazas.
- 4) La metodología para la valoración y atención.
- 5) Los recursos y actividades para el desarrollo del programa.
- 6) Nombre de la persona que ocupe el puesto de dirección o responsable del programa, estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
- 7) Cualificación profesional requerida a los miembros del personal.
- 8) Supervisión y formación del personal.
- 9) Coordinación interna y externa.
- 10) Sistema e indicadores de evaluación.

Esta declaración de objetivos y funciones será revisada al menos anualmente.

Deberá ponerse a disposición del personal, de los niños, las niñas y adolescentes y, si no fuera contrario al interés superior de aquellos/as, a disposición de sus familias, un folleto informativo que recoja sus principales aspectos, adaptado en su redacción y diseño a la capacidad de entendimiento de las personas menores de edad. Una copia de dicho folleto será remitido a la Entidad Pública.

2. Reglamento de régimen interno

Deberá presentarse una propuesta de Reglamento de régimen interno específico para cada uno de los programas objeto de este contrato.

El Reglamento de Régimen Interno, o guía de convivencia, deberá recoger las normas aplicables en el programa. Este documento se facilitará al niño, niña o adolescente y la familia para darles a conocer las normas de funcionamiento durante su permanencia en el programa.

Su contenido regulará:

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

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

participación de los niños, las niñas y adolescentes, debiendo redactarse en un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para ellos/as.

3. Régimen disciplinario

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

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

El procedimiento para la aplicación de las mismas se hará de acuerdo a lo recogido en el artículo 96 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

En función de su naturaleza, las medidas podrán ser aplicadas por cualquiera de las personas profesionales que integran el equipo educativo o, cuando correspondan a conductas o incumplimientos graves o muy graves, quedar reservadas a quien asuma la dirección del programa o a quien ejerza funciones de responsable del mismo. Esta disposición se entenderá sin perjuicio de las medidas que, con carácter provisional, deban adoptarse de forma inmediata con el fin de evitar daños en las personas o en las cosas.

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

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

- A hacerse oír, si hubieran cumplido los 12 años, y cuando tuvieren suficiente juicio, si no hubieran alcanzado dicha edad.
- A aportar pruebas.
- A tener el asesoramiento de la persona de su confianza que designen, siempre que la relación con dicha persona no sea contraria a su interés superior.
- La persona que ejerza la dirección del programa comunicará por escrito y al menos mensualmente, y con carácter inmediato si pudiera afectar al Plan Individualizado de Protección, a la Entidad Pública, de las medidas educativas correctoras que se impongan por faltas graves o muy graves a los niños, las niñas y adolescentes residentes en el recurso.
- Las medidas educativas correctoras se aplicarán de forma inmediata, debiéndose fomentar la reparación del daño y la conciliación con la víctima, no pudiendo extenderse en el tiempo más allá del período en que dejen de tener significado para el niño, niña o adolescente y debiendo siempre adaptarse a su momento evolutivo. En todo caso se razonará con el niño, niña o adolescente la incorrección de la conducta y la medida adoptada.

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

La aplicación de medidas educativas correctoras deberá anotarse en un registro específicamente destinado al efecto, debiendo asimismo hacerse constar en el expediente personal del niño, niña o adolescente objeto de las mismas, con indicación de la causa y de la medida aplicada.

No deberán aplicarse medidas educativas correctoras generales extendiendo las consecuencias de la conducta de un niño, niña o adolescente a un grupo.

4. Programación de actividades

Deberá presentarse una propuesta de Programa de actividades para el programa.

Además de las actividades propuestas para desarrollar el proceso de valoración, se dispondrá de un documento que recoja las actividades programadas de carácter general en los ámbitos sanitario, formativo-cultural y de ocio y tiempo libre.

5. Protocolo de acogida a menores y familias en el programa de Acogimiento Residencial

Siguiendo las condiciones incluidas en el apartado 9 (*Procedimiento para el inicio y desarrollo de los programas residenciales*), la entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la acogida de menores y familias.

Dicho protocolo detallará los procesos y actuaciones a desarrollar en los casos de acogida de urgencia, incluyendo la notificación a la Entidad Pública.

6. Protocolo de finalización del programa

Siguiendo las condiciones incluidas en el apartado 9 (*Procedimiento para el inicio y desarrollo de los programas residenciales*) y 6 (*Plazos de estancia*), la entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la finalización del apoyo a niños, niñas y adolescentes en el programa.

Dicho documento recogerá las actuaciones a realizar para preparar y/o proceder a la finalización de la estancia en el programa en las diferentes casuísticas consideradas en el apartado 9.3 (Fase de egreso).

7. Protocolo de valoración

Siguiendo las consideraciones incluidas en el apartado 8 (Metodología) y en el resto de los presentes pliegos técnicos, se establecerá el procedimiento para desarrollar el proceso de valoración de los y las menores atendidos/as y sus familias.

Dicho documento recogerá la secuencia de actuaciones a realizar en el proceso de valoración y las herramientas utilizadas.

8. Protocolo para la gestión del sistema de visitas y contactos entre el/la menor y su familia

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para la gestión del sistema de visitas y contactos entre el/la menor y la familia. Dicho protocolo incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- Orientaciones metodológicas para la gestión de visitas supervisadas.
- Normas mínimas para el buen desarrollo de las visitas supervisadas y, en su caso, suspensión de las mismas. Se elaborará un documento que recoja estas normas para entregar y explicar a los familiares previamente al inicio de las mismas; una copia de dicho documento será remitida a la Entidad Pública.
- Criterios en relación a llamadas telefónicas y otras formas de contacto (redes sociales...).

9. Protocolo para la promoción y atención a familias de acogida, referencia y mentores

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para promocionar la presencia de familias de acogida, de referencia y mentores en la intervención, así como gestionar su participación y acompañar a dichas familias o mentores.

Dicho protocolo incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- Propuesta de actuaciones para la promoción y búsqueda en relación a la red sociofamiliar.
- Propuesta de actuaciones para la promoción y búsqueda en relación a la red sociocomunitaria.
- Criterios para valorar la adecuación de la familia o persona.

10. Protocolo de ausencias no autorizadas

La entidad adjudicataria, ante cualquier evento que conlleve la ausencia extraordinaria del recurso de alguno de los niños, las niñas y adolescentes, pondrá en marcha sin ninguna dilación el protocolo que a tal fin debe tener redactado.

La entidad adjudicataria comunicará a la Entidad Pública, en el plazo de un día hábil, las ausencias que se produzcan por fugas, ingreso hospitalario o cualquier otra causa, no autorizada o imprevista, de los niños, las niñas y adolescentes a su cargo. El protocolo establecerá el procedimiento para dicha comunicación.

Dicho protocolo incluirá los siguientes contenidos:

- Las actuaciones y medidas para prevenir y evitar las fugas y ausencias no autorizadas.
- Las medidas que deben adoptarse para proceder a la búsqueda del niño, niña o adolescente.

- Las medidas que deben adoptarse para informar a la policía, a la Entidad Pública y, si no fuera contrario al interés superior del niño, niña o adolescente, a su familia.
- Las medidas que deben adoptarse para obtener información acerca del posible paradero del niño, niña o adolescente, por ejemplo, a través de otras personas residentes o de compañeros/as de estudios, y para asegurar su bienestar y, en su caso, completar la información transmitida con anterioridad a la policía.
- Las actuaciones a realizar una vez localizada. En el caso de niños, niñas o adolescentes en los que se constata que se encuentran con sus progenitores se detallarán las actuaciones a realizar para intentar el regreso voluntario al centro; dicha propuesta contemplará tanto las actuaciones inmediatas como las actuaciones a desarrollar en los días siguientes en caso de mantenerse la situación.
- La manera de proceder a su recogida una vez localizado/a.
- La respuesta del recurso cuando la persona menor de edad regrese. Se detallarán las orientaciones para los/las profesionales sobre la forma en que acoger afectiva y emocionalmente al niño, niña o adolescente a su llegada al recurso. También se detallarán las consecuencias a aplicar.
- El recurso documentará debidamente todos los casos de ausencias no autorizadas.

11. Protocolo de prevención y protección ante situaciones de abuso sexual

Los recursos programas objeto de este contrato deberán contar con protocolos que pauten el procedimiento de actuación en caso de sospechar o conocer la existencia de conductas sexualmente abusivas por parte de personas adultas o de niños, niñas o adolescentes de su entorno.

Dicho protocolo incluirá las siguientes cuestiones:

- Las actuaciones y propuestas para prevenir y evitar situaciones de abuso sexual hacia los niños, las niñas y adolescentes atendidos/as.
- Todas las personas profesionales que intervengan en la atención a los niños, las niñas o adolescentes acogidos/as, deberán notificar inmediatamente a la Entidad Pública y al Ministerio Fiscal cualquier sospecha relativa a situaciones que pudieran ser causa de inhabilitación profesional para desempeñar funciones en el marco de la protección a la infancia y la adolescencia.
- Así mismo, y de la misma manera, si durante la estancia en el programa tuvieran conocimiento de que algún niño, niña o adolescente ha padecido abusos sexuales, deberán realizar las siguientes actuaciones:
 - a) Traslado a los servicios de urgencias hospitalarias para atención y valoración.
 - b) Notificación por escrito y con carácter inmediato a la Entidad Pública.
 - c) Informar a la familia del niño, niña o adolescente, salvo que no convenga al interés del mismo, así como facilitar y acompañar al niño, niña o adolescente agredido/a en la denuncia de los hechos.
 - d) Interponer denuncia ante los cuerpos policiales. En el caso de menores de edad que no quieran o no pueda ejercer su derecho de denuncia, la entidad adjudicataria, en tanto que depositaria de la guarda, quedará obligada de manera subsidiaria a denunciar los hechos ante la autoridad competente.
- Las personas profesionales del recurso dispondrán de pautas de actuación aplicables en caso de sospechas de abusos sexuales por parte de sus superiores en el programa o por parte de profesionales ajenos al mismo.
- Así mismo, será necesario garantizar que los niños, las niñas y adolescentes saben a quién recurrir, dentro y fuera del recurso del programa, en caso de sospechar, conocer o padecer una situación de abuso sexual.
- Deberá exponerse claramente un número de teléfono de urgencias (112 o del/ de la coordinador/a del programa), así como el teléfono del equipo

técnico de la Entidad Pública, al lado de todos los números de teléfono a los que tienen acceso los niños, las niñas y adolescentes.

- En caso necesario, los miembros del personal deberán recurrir a los/las profesionales que estimen convenientes para prestar apoyo psicológico o tratamiento terapéutico a la víctima y al niño, niña o adolescente que haya cometido el abuso sexual si se tratara de otro/a menor residente. En este último caso, el niño, niña o adolescente agresor deberá ser trasladado/a de inmediato a otro recurso, salvo cuando se justifique su permanencia en atención tanto al interés de la persona que ha cometido el abuso como al de la víctima.
- Las personas profesionales deberán prestar especial atención a los niños, las niñas y adolescentes residentes que hayan sido víctimas o autores de abusos sexuales, con objeto de prevenir nuevos incidentes.
- En la intervención con los niños, las niñas o adolescentes se abordarán contenidos relativos al abuso sexual y cómo proceder en caso de agresión.

12. Protocolo de actuación ante agresiones a menores y/o profesionales

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para prevenir y actuar ante agresiones sufridas por los/las menores en los programas objeto de este contrato y/o los/as profesionales que intervienen.

Dicho protocolo incluirá las siguientes cuestiones:

- Las actuaciones propuestas para prevenir y evitar situaciones de agresión y/o trato inadecuado hacia los niños, las niñas y adolescentes atendidos/as.
- Las agresiones serán notificadas por escrito a la Entidad Pública, recogiendo el protocolo el procedimiento para realizar dicha comunicación.
- En el caso de agresiones y/o lesiones consideradas graves, se realizarán las siguientes actuaciones:
 - a) Traslado a los servicios de urgencias hospitalarias para atención y valoración.
 - b) Notificación por escrito y con carácter inmediato a la Entidad Pública.

- c) Informar a la familia del niño, niña o adolescente, salvo que no convenga al interés del mismo, así como facilitar y acompañar al niño, niña o adolescente agredido/a en la denuncia de los hechos.
 - d) Interponer denuncia ante los cuerpos policiales. En el caso de que el niño, niña o adolescente no quiera o no pueda ejercer su derecho de denuncia, la entidad adjudicataria, en tanto que depositaria de la guarda, quedará obligada de manera subsidiaria a denunciar los hechos ante la autoridad competente.
- Las personas profesionales del recurso objeto de este contrato dispondrán de pautas de actuación aplicables en caso de agresiones por parte de profesionales del programa o por parte de profesionales ajenos al mismo.
 - Así mismo, será necesario garantizar que los niños, las niñas y adolescentes saben a quién recurrir, dentro y fuera del programa, en caso de recibir una agresión.
 - Deberá exponerse claramente un número de teléfono de urgencias (112 o del/ de la coordinador/a del programa), así como el teléfono del equipo técnico de la Entidad Pública, al lado de todos los números de teléfono a los que tienen acceso los niños, las niñas y adolescentes.
 - En la intervención con los niños, las niñas o adolescentes se abordará la forma de proceder en caso de ser víctimas de agresión.

13. Protocolo de actuación ante situaciones de maltrato o negligencia grave

La entidad adjudicataria dispondrá de un protocolo para actuar cuando se detecte que los niños, las niñas o adolescentes del programa han sido víctimas de situaciones de maltrato y/o negligencia grave.

Dicho protocolo incluirá las siguientes cuestiones:

- Si durante la estancia en el programa los/las profesionales tuvieran conocimiento de que algún niño, niña o adolescente ha sufrido una situación de maltrato o negligencia grave, deberán realizar las siguientes actuaciones:
 - a) Notificación por escrito y con carácter inmediato a la Entidad Pública.

- b) En el caso de valorar la interposición de denuncia, la entidad adjudicataria, en tanto que depositaria de la guarda, quedará obligada de manera subsidiaria a denunciar los hechos ante la autoridad competente.
- Las personas profesionales de los recursos de los programas objeto de este contrato dispondrán de pautas de actuación aplicables en caso de detectar una situación de maltrato o negligencia grave de profesionales del programa o por parte de profesionales ajenos al mismo.
 - Así mismo, será necesario garantizar que los niños, las niñas y adolescentes saben a quién recurrir, dentro y fuera del programa, en caso de ser víctimas de maltrato o de negligencia grave.
 - Deberá exponerse claramente un número de teléfono de urgencias (112 o del/ de la coordinador/a del programa), así como el teléfono del equipo técnico de la Entidad Pública, al lado de todos los números de teléfono a los que tienen acceso los niños, las niñas y adolescentes.
 - En la intervención con los niños, las niñas o adolescentes se abordarán contenidos relativos al maltrato y cómo proceder en caso de ser víctima del mismo.

14. Protocolo de actuación ante situaciones de riesgo o intentos autolíticos

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

Dicho protocolo incluirá las siguientes cuestiones:

- Actuaciones de prevención a aplicar en el caso de niños, niñas o adolescentes en los que se identifique riesgo de conducta autolítica en la valoración.
- En el caso de intentos autolíticos, se realizarán las siguientes actuaciones:
 - a) Traslado a los servicios de urgencias hospitalarias para atención y valoración.
 - b) Notificación por escrito y con carácter inmediato a la Entidad Pública.

- c) Informar a la familia del niño, niña o adolescente, salvo que no convenga al interés del mismo.
- d) Coordinación con los recursos de Salud Mental si existe intervención previa. En caso de no existir, solicitar derivación para atención por parte de los/las profesionales de Salud Mental.
- Las personas profesionales del programa objeto de este contrato dispondrán de pautas de actuación aplicables en caso de intentos autolíticos.

15. Protocolo para la gestión de quejas y sugerencias

Los niños, las niñas y adolescentes atendidos/as en el programa objeto de este contrato tendrán derecho a remitir quejas de forma confidencial a la Entidad Pública, al Ministerio Fiscal, a la autoridad judicial competente y al Defensor del Pueblo o ante las instituciones autonómicas homólogas. Este derecho no podrá ser restringido por la aplicación de medidas disciplinarias.

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

En la intervención con los niños, las niñas o adolescentes se abordará su derecho a remitir quejas y sugerencias y el procedimiento para ello.

En el caso de las familias, se establecerá el procedimiento para poder remitir quejas a la entidad adjudicataria respecto a la atención prestada, así como los mecanismos para su resolución.

ANEXO 4. – ÁMBITOS Y ÁREAS DE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN

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

- ❑ **Área residencial y personal:** incluirá indicadores y actuaciones vinculados a la autonomía personal y responsabilidad del/de la joven en diferentes ámbitos (cuidados personales, manejo de recursos, obligaciones), el funcionamiento e integración en el ámbito residencial y la disposición para identificar y alcanzar objetivos de mejora personal. En el caso de niños, niñas y adolescentes con discapacidad se establecerán las adaptaciones necesarias para responder a sus necesidades específicas.

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

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

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

3) En aquellos casos en que se considere conveniente o así sea indicado por la Entidad Pública se procederá a un examen de la situación sanitaria del niño, niña o adolescente al comienzo de la atención.

4) Deberán de atenderse las necesidades específicas que los/las menores con discapacidad pudieran presentar.

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

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

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

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

1) Deberá estimularse a los niños, las niñas y adolescentes a probar nuevas comidas, teniendo en cuenta en todo momento las costumbres religiosas o pautas sanitarias.

2) Igualmente deberá estimularse la participación de los niños, las niñas y adolescentes en la preparación de los menús, en la realización de la compra, en la preparación de las comidas y en las tareas asociadas a las mismas, en función de su edad, capacidad y características, con las mayores garantías de higiene y cuidado en la manipulación de alimentos.

3) Deberá tratarse de que las comidas constituyan un momento agradable de relación y comunicación, destinándose para ello un lugar y un tiempo adecuados para comer y para preparar la comida.

4) Deberá, por último, educar a los niños, las niñas o adolescentes en la adquisición de hábitos y habilidades de alimentación saludables y adecuadas a su momento evolutivo.

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

Los menús deben estar compuestos por ingredientes de calidad, libres de cualquier contraindicación, configurados y pensados desde un punto de vista dietético y nutritivo para la población que los tiene que consumir y con una rotación de menús como mínimo quincenal. Todo lo relacionado con el etiquetado, transporte, forma de conservación, enlatado, refrigerado, congelado, se desarrollará de acuerdo con la normativa y disposiciones vigentes y referida a disposiciones y reglamentaciones técnico-sanitarias para grupos o colectividades.

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

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

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

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

- 1) Organizar la vida cotidiana de modo que los niños, las niñas y adolescentes adquieran un sentido del orden y una rutina que les ayude a controlar su conducta.
- 2) Clarificar las responsabilidades de las personas adultas en el entorno residencial y definir aquellos otros ámbitos en los que los niños, las niñas y adolescentes pueden actuar con mayor autonomía.
- 3) Ayudar a los niños, las niñas y adolescentes a desarrollar su autonomía moral y a desarrollar pautas de conducta que mejoren sus niveles de autonomía personal y de competencia social.
- 4) Ayudarles a participar y colaborar, a debatir y analizar situaciones, a tener sentido crítico constructivo, a hacer del diálogo una herramienta en la resolución pacífica de conflictos, articulando espacios, actividades y tiempos que lo posibiliten.

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

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

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

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

1) Se garantizará que los niños, las niñas y adolescentes con necesidades especiales accedan a los servicios especializados de carácter educativo, recreativo, sanitario o de otra naturaleza que requieran.

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

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

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

- ❑ **Área social y comunitaria:** incluye indicadores y actuaciones en relación a la expresión y vinculación afectiva, las relaciones sociales en la comunidad y la identidad sociocultural.

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

1) Se deberá de evitar cualquier práctica de marginación de los niños, las niñas y adolescentes por parte de otras u otros residentes o de las personas profesionales de cualesquiera de los módulos de acogimiento residencial objeto de este contrato.

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

3) Se deberá procurar que cada niño, niña o adolescente cuente, al margen del recurso de acogimiento residencial y de la Entidad Pública, con una familia o persona de referencia, con la que pueda contactar directamente para comentarle cualquier preocupación o problema personal que tenga durante su estancia en el recurso de acogimiento residencial, siempre que la relación con dicha persona no sea contraria a su interés.

4) Se procurará organizar la atención del niño, niña o adolescente mediante la figura del/ e la educador/a tutor/a o de referencia, quien mantendrá espacios de atención individual con una periodicidad mínima semanal.

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

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

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

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

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

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

5) Tener en cuenta las circunstancias concretas, en particular la edad, de los niños, las niñas y adolescentes en el uso del material audiovisual: telefonía, videojuegos, internet y televisión.

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

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

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

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

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

4) Se prestará apoyo mediante programas especializados a los niños, las niñas y adolescentes no acompañados, refugiados/as o en situación de asilo político, así como se promoverá y atenderá a la regularización de su situación administrativa.

Área escolar y/o laboral: incluye objetivos relativos a la integración escolar y disposición hacia el aprendizaje, así como objetivos en relación a la preparación laboral y, en su caso, inserción laboral.

En el ámbito de la formación. Formará parte de las obligaciones de la entidad adjudicataria, posibilitar la formación escolar y/o profesional de los niños, las niñas y adolescentes, estableciéndose para ello las siguientes actuaciones:

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

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

3) Propiciar la adquisición de hábitos de estudio.

4) Ofrecer a los niños, las niñas y adolescentes los apoyos extraescolares que precisen.

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

6) En el caso de niños, niñas o adolescentes extranjeros que no conozcan el idioma se fomentará su alfabetización

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

1) Promover el acceso a la orientación e incorporación laboral de los/las adolescentes que lo requieran a partir de la edad de 16 años.

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

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

- ❑ **Área familiar:** incluye indicadores relativos a la vivencia y percepción del niño, niña o adolescente hacia su propia familia, la comprensión y conciencia sobre los motivos de la desprotección y la evolución de la situación familiar.

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

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

2) Informar, acompañar y colaborar con la Entidad Pública para que su intervención con la familia se ajuste a las necesidades y al interés del niño, niña o adolescente.

3) Fomentar la participación y la implicación de los niños, las niñas y adolescentes, y sus familias en el Programa Educativo Individual y en el Plan de Intervención Familiar, de acuerdo a lo establecido en el Plan Individualizado de Protección.

4) Facilitar y promover la relación del niño, niña o adolescente con su familia con objeto de favorecer la reunificación y/o mantener los vínculos afectivos, estableciéndose las modalidades de relación y la frecuencia de las mismas en el Plan de Intervención Familiar.

5) Preparar al niño, niña o adolescente, así como a su familia para afrontar el proceso de salida del centro cuando éste sea el objetivo de la atención residencial y facilitar los apoyos y seguimientos necesarios cuando se produce la salida.

6) Preparar al niño, niña o adolescente para su incorporación a un contexto familiar alternativo y fomentar la búsqueda de familias acogedoras, familias de referencia o mentores.

- Área documental:** incluirá objetivos y actuaciones relacionados con la regularización administrativa y mantenimiento de la documentación de menores extranjeros.

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

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

ANEXO 5. PLANTILLAS

COMUNICACIÓN DE INGRESO
CENTRO DE OBSERVACIÓN Y ACOGIDA “MARCILLA”



Nombre	
Apellidos	
DNI/Pasaporte	
Fecha de nacimiento	
Nacionalidad	
Sexo	
Comunidad autónoma de procedencia	
Fecha de ingreso	
Hora de ingreso	
Derivado por	
Observaciones	
Documentos adjuntos	

FIRMA

FECHA

INFORME DE OBSERVACIÓN PRELIMINAR

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA MENOR

Nº de expediente:

Fecha de ingreso:

NOMBRE:

APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

PAIS DE ORIGEN:

SEXO: Hombre Mujer Otros

NIE:

CIPNA:

FECHA DE RESEÑA:



2. DOCUMENTACIÓN (indicar si está en vigor o caducada)

Indocumentado SI NO

Documentación del país de origen (en caso afirmativo adjuntar copia)

- Partida de Nacimiento:
- Libro familia:
- DNI de su país:
- DNI de su país de los padres:
- Autorización de padres para solicitar pasaporte:
- Pasaporte:
- Permiso de Residencia:

En el caso de haber tramitado u obtenido algún documento señalar cuál y en qué fecha
(en caso afirmativo adjuntar copia)

- Partida de Nacimiento:
- Libro familia:
- DNI de su país:
- DNI de su país de los padres:
- Autorización de padres para solicitar pasaporte:
- Pasaporte:
- Permiso de Residencia:

OBSERVACIONES (indicar si existen incongruencias en relación a los datos originales,
reseña, documentación aportada...):

3. DATOS FAMILIARES

Datos de padre, madre, hermanos:

- Padre:

- Madre:
- Hermanos:

Dirección padre/madre o referentes familiares:

Teléfonos de contacto:

Contacto que mantiene con su familia (con quien y frecuencia):

Familiares en España: SI NO

En caso afirmativo indicar sus datos:

Nombres:

Domicilio:

Teléfono de contacto:

4. INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO MIGRATORIO DEL/DE LA JOVEN

Desde el país de origen hasta su llegada a España

Desde su llegada a España (indicar si ha pasado por otras CCAA y, en caso afirmativo las gestiones realizadas para saber si está tutelado por otra CCAA)

5. FORMACIÓN Y EMPLEO

Nivel de manejo del castellano: Bajo Medio Alto

Idiomas que conoce:

Formación reglada realizada en su país (último curso):

Formación realizada en España:

Experiencia profesional:

Preferencias y orientación formativo-laboral:

6. OBSERVACIONES PRELIMINARES

Fecha de último ingreso:

Ingresos anteriores (indicar fechas de alta y baja anteriores)

- Fecha alta: Fecha baja:
- Fecha alta: Fecha baja:
- Fecha alta: Fecha baja:

Incidencias comunicadas a la Subdirección de Familia y Menores:

- Fecha: Descripción:
- Fecha: Descripción:
- Fecha: Descripción:

Valoración general del funcionamiento en el centro

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

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

Situación sanitaria

Observaciones:

FIRMA

FECHA

INFORME VALORACIÓN INICIAL

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA MENOR Y SU FAMILIA

Nº de expediente:

Fecha de ingreso:

NOMBRE:

APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

PAIS DE ORIGEN:

SEXO: Hombre Mujer Otros

NIE:

CIPNA:

FECHA DE RESEÑA:



Padre

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

Madre

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

Otros familiares

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

2. PROCESO DE ENTRADA

(Se incluirá un breve resumen sobre el proceso migratorio del joven hasta su llegada al centro)

3. SITUACIÓN ACTUAL

(Se incluirá un resumen de la información recogida y valoración realizada en cada una de las siguientes áreas)

Documentación disponible	
Nivel de alfabetización	
Nivel formativo	
Situación sanitaria	
Funcionamiento residencial	
Comportamiento y conducta observable	
Ocio y aficiones	
Familiares de referencia	
Incidencias	

Observaciones:

4. VALORACIÓN INICIAL

(Se incluirá un pronóstico inicial respecto a la orientación del caso y la medida de protección)

FIRMA

FECHA

INFORME VALORACIÓN FINAL

7. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL/DE LA MENOR Y SU FAMILIA

Nº de expediente:

Fecha de ingreso:

NOMBRE:

APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

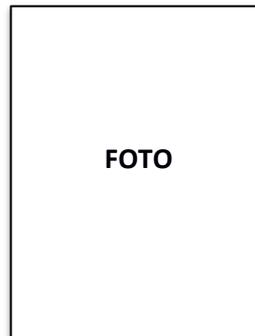
PAIS DE ORIGEN:

SEXO: Hombre Mujer Otros

NIE:

CIPNA:

FECHA DE RESEÑA:



Padre

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

Madre

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

Otros familiares

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE NACIMIENTO:

LUGAR:

DOMICILIO FAMILIAR:

TELÉFONO:

8. FECHA DE INGRESO DEL/DE LA MENOR EN EL RECURSO

9. PERIODO AL QUE HACE REFERENCIA EL PRESENTE INFORME

10. ANTECEDENTES

(Breve descripción del caso, recogiendo un resumen del proceso migratorio y el proceso de entrada al centro)

11. METODOLOGÍA

(Se incluirá un resumen de los recursos y las actividades, de carácter estructurado, desarrolladas con el/la menor/joven durante la valoración. También se recogerá un resumen de las actuaciones de coordinación realizadas con otros recursos y profesionales externos intervinientes en el caso, en relación tanto al/a la menor como a la familia)

12. SITUACIÓN FINAL DEL/DE LA MENOR/JOVEN

(Se realizará una evaluación de cada uno de los objetivos e indicadores propuestos en el Programa Educativo Individual)

6.1 Área residencial y personal

Conclusión

6.2 Área social y comunitaria

Conclusión

6.3 Área escolar y/o laboral

Conclusión

6.4 Área familiar

Conclusión

6.5 Área documental

Conclusión

13. INCIDENCIAS NOTIFICADAS

- Fecha: Descripción:
- Fecha: Descripción:
- Fecha: Descripción:

14. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

(Se incluirá una valoración global de la evolución y situación actual del/de la menor, incluyendo la orientación respecto a la medida de protección y/o recursos a aplicar)

15. PROPUESTA DE OBJETIVOS PARA LA INTERVENCIÓN

(Se incluirá una propuesta de objetivos para dar continuidad a la intervención tras la finalización de la valoración)

16. FECHA DE ELABORACIÓN

17. FECHA DE DEVOLUCIÓN AL/A LA MENOR

18. FIRMA

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA

Nº de expediente:

NOMBRE:

APELLIDOS:

NIE:

CIPNA:

Fecha:
Hora de la incidencia:
Profesional que remite la incidencia:
Descripción de los hechos:
Otros testigos y/o menores implicados/as:
Resumen de la intervención y/o actuaciones realizadas:
Propuesta de consecuencia o sanción:

FIRMA

FECHA