

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Bienestar Social

Orden 146/2024, de 3 de septiembre, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se establecen las bases y se convoca el concierto social para la gestión del servicio de acogimiento residencial de menores y para la ejecución de las medidas judiciales de convivencia en grupo educativo en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para el periodo 2024-2028. [2024/7013]

El artículo 148.1.20 de la Constitución Española establece que “las Comunidades Autónomas pueden asumir competencias en materia de asistencia social”. En virtud de dicho precepto, la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, de Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha otorga en su artículo 31.1. 20ª, la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de asistencia y servicios sociales; promoción y ayuda a menores, jóvenes y tercera edad, emigrantes, personas con discapacidad y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación.

En desarrollo de dichas previsiones, se dictó la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha que, entre las prestaciones técnicas de Servicios Sociales de Atención Especializada garantizada recoge: en su artículo 37.1.d) la valoración y atención en situaciones de desprotección de menores, correspondiendo a la Administración garantizar la acción protectora de aquellos menores a los que se haya declarado en situación de riesgo o desamparo; en el artículo 37.1.g) la atención residencial, que proporciona temporal o permanentemente, un alojamiento en el que la persona disponga de un entorno de convivencia adecuado a sus necesidades y una atención integral, y que se configura como prestación garantizada para menores en situación de desamparo declarada por el órgano competente en materia de protección de menores; y, en el artículo 37.1.k) que incluye, la ejecución de medidas socioeducativas y judiciales, así como la asistencia en la mediación y en la supervisión de las tareas educativas y de restitución a la víctima como prestación técnica de Servicios Sociales.

Dadas las especiales características de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo una medida de protección, se hace precisa la determinación y concreción de los medios profesionales y materiales necesarios para asegurar la cobertura de las necesidades de su vida cotidiana, así como servir de garantía para sus derechos.

En nuestra región, la necesidad de recursos de acogimiento residencial de menores de edad supera ampliamente los medios y recursos disponibles en la Administración pública. Actualmente, los recursos del área de infancia y adolescencia son aprovechados de una forma óptima y eficiente por los poderes públicos, y ante la falta de medios propios suficientes para atender las necesidades existentes se hace preciso implementar un sistema de gestión de prestaciones que conlleva que el acogimiento residencial se preste mediante un instrumento jurídico apropiado de gestión indirecta de servicios, como es la acción concertada con los dispositivos de las entidades de iniciativa social o entidades de iniciativa mercantil que estén especialmente cualificadas para la atención a la infancia y adolescencia. Durante un largo periodo, han sido especialmente las entidades de iniciativa social las que han venido prestando ayuda en el desarrollo y creación de numerosos centros y servicios que permiten la atención, integración e inclusión social, sin perjuicio de las competencias que corresponden a los poderes públicos.

Por otro lado, el artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores establece que “la ejecución de las medidas adoptadas por los Jueces de Menores en sus sentencias firmes es competencia de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, con arreglo a la disposición final vigésima segunda de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Dichas entidades públicas llevarán a cabo, de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en esta Ley”. Asimismo, siendo competencia de esta Comunidad Autónoma la ejecución de estas medidas judiciales, que puede consistir en la obligación de convivencia con un grupo educativo, el mencionado artículo 45 señala que “Las Comunidades Autónomas y las Ciudades de Ceuta y Melilla podrán establecer los convenios o acuerdos de colaboración necesarios con otras entidades, bien sean públicas, de la Administración del Estado, Local o de otras Comunidades Autónomas, o privadas sin ánimo de lucro, para la ejecución de las medidas de su competencia, bajo su directa supervisión, sin que ello suponga en ningún caso la cesión de la titularidad y responsabilidad derivada de dicha ejecución”.

En relación con todo lo anterior, la citada Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha regula en el artículo 28.2 la iniciativa privada y la colaboración entre ésta y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para la provisión

de prestaciones de carácter público, mediante cualquier figura prevista en el ordenamiento jurídico. El artículo 40 establece que “las Administraciones Públicas incluidas en el sistema público de servicios sociales efectuarán la provisión de las prestaciones incluidas en el catálogo, preferentemente mediante gestión pública propia. No obstante, podrán utilizar cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta o colaboración previstas en el ordenamiento jurídico a través de entidades privadas o de carácter social o mercantil”. En desarrollo de lo expuesto el artículo 42.1 de la mencionada ley recoge que: “Las Administraciones públicas competentes en materia de servicios sociales podrán encomendar a entidades de la Administración local o a entidades privadas, prioritariamente las de la iniciativa social, la provisión o gestión de prestaciones previstas en el catálogo mediante concierto social, convenio o contrato, ajustándose la pertinencia de su aplicación al carácter de la actividad a contratar o a la provisión de servicios de que se trate, siempre que tales entidades cuenten con la oportuna autorización y figuren inscritas en el Registro de Servicios Sociales.”

Tras la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los poderes públicos pueden organizar determinadas categorías de servicios que se conocen como servicios a las personas, como ciertos servicios sociales, de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, siempre que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación. En este sentido, la Disposición adicional cuadragésima novena de la citada Ley prevé que lo establecido en la misma no obsta para que las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de las competencias que tienen atribuidas, legislen articulando instrumentos no contractuales para la prestación de servicios públicos destinados a satisfacer necesidades de carácter social.

La aprobación de la Ley 1/2020, de 3 de febrero, del Tercer Sector Social de Castilla-La Mancha, en su disposición final segunda, habilita al Consejo de Gobierno para desarrollar por decreto el concierto social conforme a lo dispuesto en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre. Dicho mandato se ha llevado a cabo mediante la aprobación del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha, determinando el artículo 10.3 del decreto citado, que corresponde a la persona titular de la Consejería competente en materia de bienestar social y atención a la dependencia establecer, mediante orden, unas bases de convocatoria para las prestaciones objeto de concierto social, cuyo contenido viene delimitado por el artículo 11. También es de aplicación a esta convocatoria el Decreto 45/2022, de 1 de junio, del régimen de autorización administrativa y comunicación, acreditación, registro e inspección de los servicios sociales en Castilla-La Mancha, así como la Orden de 31 de marzo de 1992 por la que se regula la acreditación de establecimientos de infancia y familia y el Decreto 4/2010, de 26 de enero, de protección social y jurídica de los menores en Castilla-La Mancha.

Por su parte, la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha, en su artículo 73.4 establece que para llevar a cabo las medidas de acogimiento residencial, la Entidad Pública podrá establecer convenios, conciertos, contratos o acuerdos de colaboración con entidades sociales del tercer sector que figuren inscritas en el correspondiente Registro de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, sin que en ningún caso suponga la cesión de la titularidad y la responsabilidad pública de la ejecución de la medida; todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran atribuirse a la entidad que gestiona los recursos por el incumplimiento de las obligaciones y exigencias en la prestación del servicio, y en la atención adecuada a los niños, niñas y adolescentes.

Por ello, mediante informe-propuesta, de fecha 15 de julio de 2024, la Directora General de Infancia y Familia justificó la necesidad de convocar la concertación de plazas para llevar a cabo la gestión del servicio de acogimiento residencial de menores y para la ejecución de las medidas judiciales de convivencia en centro educativo dictadas por los Jueces de Menores, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, para el periodo 2024-2028, pudiendo prorrogarse por periodos sucesivos de hasta dos años y hasta un máximo de diez años.

En virtud de lo expuesto, y en ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 23 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno, en relación con los artículos 2 del Decreto 111/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Bienestar Social, y 10.3 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, como Consejera de Bienestar Social,

Dispongo:

Artículo 1. Objeto del concierto.

1. Esta orden tiene por objeto establecer las bases y convocar el concierto social de 524 plazas para la prestación del servicio de acogimiento residencial de menores en situación de guarda y/o tutela acordada por la Administración de

la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y 8 plazas destinadas a menores a los que se les haya impuesto el cumplimiento de la medida judicial de convivencia con grupo educativo dictada por un Juez de Menores, todas ellas ubicadas en Castilla-La Mancha.

2. Estas plazas se distribuyen en función de la tipología de los distintos recursos:

a) Tipo I. Acogimiento residencial.

1º Hogares de atención residencial: 422 plazas en 51 hogares de atención residencial de entre 7 y 10 plazas cada uno, y 30 plazas en 3 hogares de atención residencial para la atención de niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados (NNAMNA) de 10 plazas cada uno, lo que supone un total de 54 hogares y 452 plazas.

2º Centros de primera acogida y valoración: 60 plazas en cuatro centros de 15 plazas cada uno.

3º Centro especializado: 12 plazas en un Centro especializado para niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual en grado moderado a grave.

b) Tipo II. Ejecución de la medida judicial de convivencia con grupo educativo: 8 plazas en un centro en el que los menores se someten a esta medida con el fin de orientarles en su proceso de socialización.

3. El presente concierto social se establece al amparo del artículo 9.a) del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia por medio del cual la Administración podrá concertar plazas u otras prestaciones cuando no disponga de medios propios para cubrir la demanda.

Artículo 2. Contenido de las prestaciones que se concertan.

1. Con carácter general, para toda la tipología de los recursos residenciales de acogimiento de las personas menores de edad del sistema de protección y para el cumplimiento de medidas judiciales, la entidad concertada proporcionará los servicios esenciales y complementarios que seguidamente se relacionan, siendo todos ellos de obligado cumplimiento por parte de la entidad concertada, que abarcan la atención integral, individual e integradora de los niños, niñas y adolescentes:

a) Atención residencial: entre otros, servicios de alojamiento, vestuario, higiene personal, manutención y atención emocional.

b) Intervención intensa e individualizada, mediante la elaboración e implementación del Proyecto Educativo Individualizado de cada residente, coherente con el Plan Individual de Protección.

c) Seguimiento sanitario: cumplimiento de las visitas y recomendaciones del programa de salud infantil y del calendario de vacunación, gestión y acompañamiento a las citas médicas necesarias en caso de enfermedad o accidente, gestión del traslado y del acompañamiento a los centros sanitarios cuando precisen atención hospitalaria, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al sistema sanitario público o, en su caso, a los familiares directos del niño, niña o adolescente.

d) Seguimiento educativo: refuerzo y apoyo para la asistencia al centro educativo o de formación; seguimiento escolar en coordinación con el centro educativo; apoyo en el hogar para las tareas escolares.

e) Actividades participativas que permitan el desarrollo integral de las personas menores de edad, garantizando un entorno adecuado en plena igualdad e impulsando medidas y otras actuaciones dirigidas a incorporar la transversalidad de género.

f) Acceso al apoyo psicológico y terapéutico público y en caso necesario privado.

g) Relación, en su caso, con la familia de la niña, niño o adolescente, y con los servicios sociales pertinentes y necesarios para la atención de cada residente.

h) Garantía de participación de los niños y adolescentes en la vida cotidiana del hogar o centro residencial.

i) Gestión para la obtención de documentación y traslados de personas menores de edad.

j) Actividades culturales y recreativas, especialmente la motivación y facilitación de la asistencia a actividades externas en su entorno.

k) Servicios complementarios, tales como:

- Limpieza y lavandería de los espacios y de la ropa tanto de uso personal como del hogar.

- Alimentación con el aporte calórico y nutricional adecuado; así como elaboración de las dietas especiales necesarias.

- Mantenimiento del centro garantizando las perfectas condiciones de uso del edificio sus instalaciones y servicios.

- Traducción/Interpretación: la entidad concertada garantizará que tanto las personas menores de edad como sus familias sean atendidos, informados, oídos y escuchados sin discriminación alguna, por nacionalidad u origen, pudiendo acceder a la información en un lenguaje comprensible, en formatos accesibles y adaptados a sus circunstancias.

- l) Los servicios específicos propios de cada prestación, recogidos en cada uno de los pliegos técnicos que complementan la presente Orden como Anexo I.
- m) En general, la prestación de cualquier servicio que se estime necesario para la debida atención de los niños, niñas y adolescentes.

2. Serán de aplicación a los servicios que se presten en virtud de los acuerdos de acción concertada suscritos, todos los requisitos y criterios que, en cada momento, se establezcan por la normativa vigente sobre condiciones básicas de los centros de atención niños, niñas y adolescentes en Castilla-La Mancha y en los pliegos técnicos que rigen esta concertación incluidos en el Anexo I de esta orden.

3. Se tendrán en cuenta las características individuales de las niñas, niños y adolescentes con necesidades especiales, quedando garantizada su adecuada atención.

Artículo 3. Entidades concertadas.

1. Podrán ser entidades concertadas las entidades privadas de carácter social, que tengan la consideración de tercer sector social de conformidad con lo establecido en la ley 1/2020, de 3 de febrero, del Tercer Sector Social de Castilla-La Mancha o norma que la sustituya, que tendrán prioridad para la concertación según establece el artículo 1.4 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, o bien, entidades de iniciativa mercantil constituidas por empresarios individuales y personas jurídicas privadas, con ánimo de lucro.

2. Siendo la primera convocatoria de las acciones concertadas de las prestaciones descritas en el artículo 1, y a los efectos de facilitar el tránsito del régimen actual al régimen de concierto, se resolverá favorablemente, las solicitudes de todas las entidades que cumplan los requisitos de acceso y vengán cooperando con esta Administración en las prestaciones que se conciertan, siempre que se cuente con disponibilidad presupuestaria.

Artículo 4. Requisitos que deben cumplir las entidades.

1. Las entidades que deseen concertar en la presente convocatoria deberán cumplir, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, los requisitos generales exigidos en el artículo 7.1 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, y, en concreto:

- a) Disponer de la oportuna autorización administrativa de los centros.
- b) Estar inscritas en el Registro de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- c) Disponer de un plan de prevención de riesgos laborales en los centros que se pretendan concertar.
- d) Estar al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.
- e) Ser titular o tener disponibilidad, por un periodo no inferior a la vigencia del acuerdo de acción concertada, del centro para el que pretende concertar.
- f) Cumplir los requisitos en materia de igualdad y conciliación establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como en la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha.

2. Asimismo, las entidades deberán cumplir, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, los siguientes requisitos específicos:

- a) Disponer de los medios profesionales y materiales adecuados y suficientes para llevar a cabo la prestación, conforme se dispone en los pliegos técnicos recogidos en el Anexo I de esta orden.
- b) Disponer de estructura técnica y capacidad financiera suficiente para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en los proyectos presentados y acreditar experiencia.
- c) No hallarse en causa de prohibición conforme al artículo 71.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- d) Tener una póliza de seguro de responsabilidad civil para garantizar la obligación de indemnizar a las personas usuarias por los daños que se les puedan ocasionar como consecuencia de la ejecución del concierto.
- e) Cumplir el requisito recogido en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia respecto al acceso a profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con la persona menor de edad.

3. Se acreditarán los requisitos en los términos establecidos en el artículo 5.

Artículo 5. Solicitudes, documentación, forma y plazo para su presentación.

1. El plazo para presentar las solicitudes será de diez días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta convocatoria en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

2. Las entidades presentarán una única solicitud para todas las plazas solicitadas, distinguiendo las plazas en cada hogar o centro a concertar, firmada electrónicamente por el representante de la entidad y se presentará de forma telemática mediante el modelo habilitado al efecto en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en la siguiente dirección: <http://www.jccm.es/>. Los documentos que puedan resultar necesarios para la tramitación del expediente se digitalizarán y se presentarán como anexos a través de la citada sede electrónica junto con la solicitud. La presentación de la solicitud implica la aceptación de las bases.

3. Todos los trámites relacionados con los expedientes de concertación se notificarán por medios electrónicos, a través de la plataforma de notificaciones telemáticas en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para ello, en el momento de la solicitud, la interesada deberá estar dada de alta en la plataforma de notificaciones telemáticas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <https://notifica.jccm.es/notifica/>.

4. La documentación que debe acompañar a la solicitud es la siguiente:

- a) Poder acreditativo del representante legal de la entidad
- b) Estatutos de la entidad solicitante debidamente legalizados.
- c) Copia del plan de prevención de riesgos laborales del hogar/es o centro/s para los que desea concertar.
- d) En caso de oposición expresa para la comprobación de oficio o no prestar autorización de comprobación de datos tributarios, certificados que acrediten que la entidad solicitante cumple los requisitos exigidos en el artículo 4.1.a), b) y d).
- e) Título válido en derecho y por un periodo no inferior a la vigencia del acuerdo de acción concertada, del centro para el que pretende concertar, que acredite su titularidad o disponibilidad.
- f) Presentar proyecto técnico del centro y/o servicio de conformidad con los contenidos establecidos en la normativa y en los pliegos técnicos del Anexo I para acreditar la disponibilidad de los medios profesionales y materiales adecuados y suficientes para llevar a cabo la prestación específica y según el tipo de hogar o centro.
- g) Declaración responsable que acredite que se dispone de estructura técnica y capacidad financiera suficiente para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en los proyectos presentados y acreditar experiencia.
- h) Declaración responsable de no hallarse en causa de prohibición para contratar establecidas en el artículo 71.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- i) Justificante de pago de la póliza de seguro de responsabilidad civil.
- j) Certificado del cumplimiento por la entidad del requisito del artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia. Asimismo, presentará declaración responsable de que ha recabado, de todo el personal que adscriba al servicio, una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos, certificación que obra en su poder y que habrá de ser mostrada a la Administración en cualquier momento en que sea requerida por la misma.

5. Conforme establece el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las entidades interesadas tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La Administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección. No obstante, en virtud de lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se requiere que se autorice expresamente para la cesión de datos de naturaleza tributaria entre Administraciones públicas.

6. En el caso de tramitación de los expedientes de prórrogas, el representante de la entidad deberá aportar una declaración responsable relativa al mantenimiento de la documentación señalada en este artículo, si bien la Administración comprobará de oficio los datos relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

7. Las entidades que deseen prestar servicios incluidos en la concertación vigente, y aquellas entidades de nueva creación que vayan a prestar dichos servicios, podrán solicitar su incorporación al concierto social en el primer trimestre de cada año natural, siempre que cumplan los requisitos exigidos para optar al régimen de la acción concertada en la orden de convocatoria en vigor. No obstante, podrá fijarse un plazo diferente de presentación de

solicitudes mediante convocatoria extraordinaria que se regirá por las mismas bases que el concierto social vigente en ese momento.

8. En el supuesto de que la solicitud no cumpla los requisitos legales, o los que exige esta convocatoria, o no incorpore la documentación mencionada en el apartado correspondiente, se requerirá a la entidad interesada para que, en el plazo de diez días hábiles, enmiende el defecto, o aporte la documentación de que carece, con indicación de que, si no lo hace, se considerará que desiste de su solicitud, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Artículo 6. Criterios de valoración y preferencia de las entidades y centros.

1. La valoración de las solicitudes se efectuará según una escala de 0 a 100 puntos, teniendo presente los siguientes criterios:

- a) La continuidad en la atención prestada objeto de este concierto: 15 puntos.
- b) La ubicación del recurso residencial en el casco urbano, 10 puntos, o zonas bien comunicadas con acceso a los servicios básicos, 5 puntos.
- c) Experiencia acreditada en la realización de servicios de la misma naturaleza que se pretende concertar: 2 puntos por cada año de experiencia, con un máximo de 10 puntos.
- d) Calidad en la gestión y funcionamiento de la entidad, por disponer de certificados de calidad en la gestión de la entidad expedidos por un organismo independiente: 5 puntos a las entidades que cuenten con certificados en vigor en base a normas certificables, como la ISO 9001, ONG con calidad o modelo de excelencia empresarial EFQM.
- e) Calidad certificada en la gestión y funcionamiento del servicio a concertar: por disponer de certificados de calidad en la gestión y funcionamiento del servicio a concertar, 5 puntos si cuentan con algún certificado en vigor en base a normas certificables.
- f) Implantación de buenas prácticas sociales y laborales: se valorarán las experiencias o proyectos que han obtenido buenos resultados en un determinado contexto socio-laboral, puntuando hasta un máximo de 15 puntos.
- g) Disponer de un plan de conciliación de vida familiar y profesional, se valorará hasta un máximo de 5 puntos.
- h) Disponibilidad de un plan de formación continua especializada en atención a niños, niñas y adolescentes, se valorará hasta un máximo de 10 puntos.
- i) Por tener contratadas a personas con discapacidad por encima de la obligación legal: 5 puntos.
- j) Mejoras de los requisitos y obligaciones a cumplir y prácticas innovadoras que incidan directamente en la calidad de los servicios concertados, máximo de 20 puntos. A estos efectos se consideran mejoras:
 - 1º. La adecuación de infraestructuras y equipamiento del centro, se valorará hasta un máximo de 5 puntos.
 - 2º La adecuación de la plantilla del personal tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, con acreditación de la formación y titulación requerida para el desempeño del puesto de trabajo, alcanzará una valoración máxima de 5 puntos.
 - 3º La disponibilidad para ofrecer servicios complementarios a desarrollar, adecuados a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, se valorará hasta un máximo de 5 puntos.
 - 4º. Presentación de actuaciones novedosas que impliquen la intervención de nuevas tecnologías, hasta un máximo de 5 puntos.

2. A igualdad de condición, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y coste, tendrán preferencia las entidades privadas que tengan la condición de tercer sector social, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/2020, de 3 de febrero, del Tercer Sector Social de Castilla- la Mancha y en el Decreto 52/2021, de 4 de mayo.

Artículo 7. Comisión de valoración.

1. La comisión de valoración verificará si se cumplen los requisitos, condiciones y criterios establecidos en las bases de la convocatoria y en los pliegos técnicos, valorará las solicitudes y propondrá la formalización de los acuerdos de acción concertada.

2. La comisión de valoración de la presente convocatoria será designada por la persona titular de la dirección general competente en materia de infancia y familia, y, en los términos establecidos en el artículo 14.4 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, su composición será la siguiente:

a) La presidencia será desempeñada por la persona que ostente la jefatura de servicio competente en materia de atención a la infancia. Su voto dirimirá los empates.

- b) Dos vocalías desempeñadas por personal técnico adscrito a la dirección general competente en materia de infancia y familia.
- c) La secretaría corresponderá a una persona que ocupe un puesto técnico adscrito a la dirección general competente en materia de infancia y familia, que tendrá voz y voto.

3. Mediante resolución motivada del órgano competente para resolver, se podrán incorporar a la comisión de valoración empleados públicos de la Administración que concierta, pertenecientes al área de conocimiento objeto de la acción concertada, para la ponderación de aquellos criterios de selección que requieren conocimientos técnicos específicos.

4. La comisión emitirá un informe de valoración que elevará al órgano instructor.

Artículo 8. Instrucción.

1. La instrucción del procedimiento corresponde al servicio competente en materia de atención a la infancia, que podrá solicitar a las entidades cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentación sean precisas para la adecuada resolución del procedimiento, y que deberán ser presentadas en el plazo de 10 días hábiles, y en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuáles deba formularse la propuesta de resolución.

2. A la vista del expediente y del informe de la Comisión de Valoración, el órgano instructor formulará la propuesta de resolución, debidamente motivada, que elevará a la dirección general competente en materia de infancia y familia para su resolución.

En dicha propuesta deberá determinarse el número de plazas a concertar en cada hogar o centro, haciendo constar el número de plazas ofertadas por la respectiva entidad que delimitarán las posibilidades de concertación a lo largo de la vigencia del concierto. La propuesta de resolución deberá recoger, asimismo, las solicitudes de concertación denegadas a las entidades que se presentaron a la convocatoria, siendo debidamente motivadas.

Artículo 9. Resolución de concesión.

1. La resolución del procedimiento del concierto social se llevará a cabo por la dirección general competente en materia de infancia y familia, en el plazo máximo de seis meses, aplicando, en primer lugar, y siempre que concurren los requisitos para ello, la previsión establecida en el artículo 3.2. En su defecto o en lo que exceda, será aplicable el artículo 6 de esta orden, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 26 y 27 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo.

2. Transcurrido el plazo establecido en el apartado anterior sin haberse dictado y publicado la resolución expresa, se entenderán desestimadas por silencio administrativo las solicitudes presentadas, sin perjuicio de la obligación de la Administración convocante de resolver expresamente.

3. Las plazas que recoja la resolución de concesión quedarán a disposición de la Consejería competente en materia de servicios sociales desde la fecha que se indique en el acuerdo de acción concertada.

4. La resolución de concesión recogerá los siguientes datos:

- a) NIF y razón social de la entidad concertada.
- b) Número de autorización de la entidad y del centro en el Registro de Servicios Sociales de la Consejería competente en materia de servicios sociales y denominación del mismo.
- c) Dirección, localidad y provincia donde está ubicado.
- d) Número total de plazas que se concierta con cada entidad.
- e) Número de plazas concertadas por cada hogar o centro.
- f) Periodo de concierto.
- g) Importe del mismo.

Artículo 10. Notificación, publicación y recursos.

1. La resolución de concesión se publicará en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y tendrá los efectos de la notificación, conforme al artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Frente a la resolución, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante la persona titular de la Consejería competente en materia de servicios sociales, en el plazo de un mes, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 30, 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 11. Formalización de los acuerdos de acción concertada.

1. Se formalizará un acuerdo de acción concertada por cada entidad, en la que se recogerán las plazas concertadas distinguiendo por prestación y centro, según corresponda, mediante la suscripción de un documento administrativo denominado acuerdo de acción concertada, dentro del plazo máximo de un mes a contar desde el siguiente al de publicación de la resolución de concesión.

2. El documento de acuerdo de la acción concertada hará referencia al pliego técnico de referencia y tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Datos del órgano administrativo y los de la entidad prestadora que suscriben el concierto, haciendo constar la capacidad de ambas partes.
- b) Derechos y obligaciones de cada una de las partes.
- c) Normativa reguladora del sistema de concierto social para estas prestaciones.
- d) Garantía de los derechos de las personas usuarias.
- e) Contenido de las prestaciones que se conciertan y referencia a las condiciones técnicas de ejecución.
- f) Datos del hogar o centro, tipo de prestación y número de plazas o estancias concertadas.
- g) Régimen económico del acuerdo, incluyendo partida presupuestaria, importe total y el desglose del precio unitario (euros/plaza) según el tipo de prestación que se concierta, con detalle de importe neto.
- h) Fórmula de pago por la Administración en contraprestación por los servicios concertados, así como el sistema de facturación electrónica por la entidad y detalle de los documentos que deberá adjuntar para el abono de los servicios prestados, entre los cuales se encontrará el detalle de personas usuarias y las fechas de atención.
- i) Duración del acuerdo, posibilidad de prórroga, y causas de extinción y resolución.
- j) Posibilidad de modificación del acuerdo suscrito.
- k) Referencia al régimen sancionador aplicable en caso de incumplimiento de las condiciones del acuerdo.
- l) Cualquier otro extremo que se considere necesario para la adecuada prestación del servicio objeto de concierto social o que sea exigido por la normativa vigente.

Artículo 12. Obligaciones específicas de las entidades concertadas.

1. El acuerdo de acción concertada obliga a la entidad concertada a prestar los servicios, gestionar las prestaciones o proveer las plazas, en los términos establecidos en dicho acuerdo.

2. Asimismo, la entidad concertada deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Las recogidas en el Decreto 52/2021, de 4 de mayo, que le sean de aplicación, y las establecidas en la presente Orden por la que se convoca el concierto social para la gestión del servicio de acogimiento residencial de menores y para la ejecución de las medidas judiciales de convivencia en grupo educativo.
- b) Las previstas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, debiendo garantizar los derechos de los menores acogidos establecidos en el artículo 21 bis de la citada Ley, así como adoptar las medidas necesarias para garantizar la convivencia y la seguridad en los centros o recursos.
- c) Incorporar a las personas derivadas por el órgano concertante a las prestaciones asignadas, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación.
- d) Proveer las prestaciones con estricta sujeción al régimen jurídico de aplicación, en las condiciones establecidas en la normativa sectorial aplicable, en esta orden de bases, en la resolución, en el acuerdo de acción concertada y en el pliego técnico correspondiente de esta concertación, y con la continuidad y calidad convenida.
- e) Ajustar el funcionamiento de la acción concertada a las directrices marcadas por la dirección general competente en materia de infancia y familia.
- f) Garantizar y respetar, en todo momento, a las personas usuarias de la prestación, todos los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico y en el régimen jurídico del servicio, especialmente en el artículo 7 de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre.
- g) Cumplir sus obligaciones legales con el personal contratado por la entidad concertante, haciéndose cargo de forma exclusiva del personal adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones, obligaciones en materia de seguridad social y salud laboral, de su formación continuada y todas las demás exigencias laborales impuestas

por la normativa vigente. En ningún caso, el personal que preste servicio en las entidades concertadas tendrá la consideración de personal laboral de la Administración concertante, ni podrá alegar ningún derecho en relación con la Administración concertante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase a consecuencia de las obligaciones existentes entre la entidad concertada y sus empleados.

h) En el caso de que la entidad seleccionada hubiese acreditado la implantación de un sistema de calidad en el centro concertado aportará certificado periódico vigente de auditoría externa realizada por entidad certificadora. Dicho certificado deberá mantener la vigencia a lo largo de la duración del concierto social y sus prórrogas.

i) Someterse al control financiero, técnico y a las funciones inspectoras y sancionadoras que se exijan al amparo de la normativa en la materia, facilitando cuanta documentación le sea requerida en el ejercicio de dichas funciones de control, entre ellas, las establecidas en el artículo 73 de la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha, y en el artículo 21 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero.

j) Estar acreditada para la prestación objeto del concierto durante toda la duración de éste, lo que permite comprobar su adecuación a los requerimientos establecidos en la misma.

k) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal que conozca con ocasión de la ejecución del concierto social, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y demás disposiciones en vigor en materia de protección de datos. Asimismo, actuará con respeto a los deberes de reserva, sigilo y confidencialidad legalmente establecidos, subscribiendo el respectivo Acuerdo de encargo del tratamiento, que figura en el Anexo II de esta orden, a la firma del Acuerdo de acción concertada.

l) Disponer de un sistema de contabilidad o una codificación contable adecuada que permita identificar claramente la operación concertada.

m) Realizar la auditoría técnica y económica externa o interna cuando le sea requerida para garantizar la calidad del servicio, así como para valorar el debido cumplimiento de los derechos de las personas usuarias y la aplicación de los fondos percibidos en concepto de compensación de costes.

n) Ejecutar las prestaciones contenido del concierto en el ámbito territorial de Castilla la Mancha, según se concreta en los pliegos técnicos y en el respectivo acuerdo de acción concertada.

ñ) Conservar los documentos justificativos de los pagos percibidos, incluidos los soportes electrónicos durante el plazo mínimo de cuatro años para facilitar las actuaciones de comprobación y control por parte de las administraciones públicas competentes.

o) Aquellas otras obligaciones que se deriven del correspondiente pliego técnico de este concierto social y de la normativa que resulte de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad, como por el tipo de prestación objeto de concertación.

p) Cumplir con las obligaciones de comunicación e información a la Entidad Pública, Ministerio Fiscal, y demás autoridades y Administraciones Públicas competentes en los términos establecidos por la normativa vigente, incluida toda la información necesaria para el cumplimiento por la Administración concertante de las obligaciones previstas en la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.

q) Con el fin de cubrir los riesgos y daños derivados directa o indirectamente de la prestación de los servicios objeto del concierto social, de las actuaciones de los menores, así como de las obligaciones derivadas de la legislación vigente en materia de protección de datos, la entidad concertada deberá acreditar la suscripción de una póliza de seguro que cubra los daños y siniestros que se produzcan en los locales, bienes, aparatos y materiales afectos al servicio, así como la responsabilidad civil, con entidad aseguradora y con cobertura suficiente que garantice la obligación de indemnizar a terceros, y que cubrirá cuantas situaciones de riesgo puedan sufrir las personas usuarias de los recursos, las personas profesionales contratadas o terceras personas por motivo de la ejecución de la prestación concertada, en sí mismas o en sus bienes. Reservándose la Administración el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación del servicio. La Administración competente podrá exigir en cualquier momento a la entidad concertada la presentación de la póliza del seguro y del recibo de pago de la prima correspondiente. A estos efectos será válida la póliza que, en su caso, tuviera constituida la entidad concertada para la cobertura de los riesgos profesionales derivados de su actividad empresarial, siempre y cuando quede cubierto el riesgo inherente al acuerdo de acción concertada. Esta póliza de seguro deberá permanecer vigente durante la duración del acuerdo, incluidas las posibles prórrogas.

r) Elaborar y tener actualizado un proyecto técnico de la prestación, servicio, recurso o centro, que permita comprobar la adecuación de la prestación del servicio objeto de la acción concertada a los requerimientos establecidos en la misma.

s) Cumplir con las disposiciones vigentes y responsabilidades en materia laboral, de seguridad social, de seguridad y salud laboral, igualdad de género, fiscal, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales, de protección del medio ambiente, y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, que corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad concertada.

t) Mantener el servicio público conforme a lo que, en cada momento y según el progreso de la ciencia, disponga la normativa técnica, ambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras y de seguridad de las personas usuarias que resulte de aplicación.

u) Aquellas otras obligaciones que se establezcan derivadas de la normativa que resulte de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad, como por el tipo de servicio objeto de la concertación.

Artículo 13. Obligaciones de la Administración.

El órgano concertante una vez formalizado el acuerdo de concierto social, se obliga a lo siguiente:

a) A abonar a la entidad concertada el importe de la plaza o servicio objeto de concierto social en la forma establecida en los artículos siguientes.

b) A comunicar de manera fehaciente a la entidad concertada cualquier circunstancia que afecte de manera relevante al concierto social suscrito y pudiera suponer su modificación, renovación o resolución.

Artículo 14. Financiación del concierto.

1. El coste de los servicios concertados, para el periodo comprendido desde 1 de noviembre de 2024 hasta el 31 de octubre de 2028 para los Centros de Primera Acogida y Valoración, y desde el 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2028 para los hogares de atención residencial, centro especializado y centro para el cumplimiento de medida judicial, asciende a 106.740.432,09 €, que se imputará con cargo a los presupuestos generales de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha para los ejercicios 2024 a 2029.

2. La cuantía del concierto social se asignará a las siguientes aplicaciones presupuestarias:

| Partida presupuestaria | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 |
|---|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 27079900 G/313E/24502 | 247.341,60 € | 23.577.428,21 € | 25.586.697,06 € | 25.586.697,06 € | 25.412.415,31 € | 2.009.268,85 € |
| 27079900 G/313E/24502 FF000000649 | 0 € | 1.080.146,00 € | 1.080.146,00 € | 1.080.146,00 € | 1.080.146,00 € | 0 € |

3. El precio de referencia por plaza y persona usuaria, de acuerdo con el estudio de costes emitido por la Dirección General competente en materia de infancia y familia, que consta en el expediente, es el siguiente:

a) Tipo I: Plazas en hogares y centros de acogimiento residencial:

- Hogares de atención residencial: Precio neto plaza/día: 122,00 €

-Centros de Primera Acogida y Valoración: Precio neto plaza/día: 124,92 €

-Centro especializado para la atención de personas con discapacidad intelectual en grado moderado a grave: Precio neto plaza/día: 213,43 €

b) Tipo II: Centro de cumplimiento para la medida judicial de Convivencia con Grupo Educativo: Precio neto plaza/día: 152,21 €

4. Los precios del concierto social serán actualizados en relación con los costes de personal, siempre y cuando se apruebe un incremento de las retribuciones del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y en su misma proporción.

Artículo 15. Régimen de pagos.

1. La entidad concertada deberá presentar dentro de los diez primeros días de cada mes, factura electrónica correspondiente a los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, acompañando certificado mensual de la relación de personas menores de edad atendidas, incluyendo las altas y bajas que se hubieran producido.

2. Comprobada la documentación que acredite la conformidad con los servicios prestados, la Consejería competente en materia de servicios sociales tramitará mensualmente la orden de pago de las plazas de las prestaciones

concertadas. Para proceder al pago de la factura presentada ésta deberá conformarse por la dirección general competente en materia de infancia y familia que, asimismo, emitirá certificación sobre la corrección de la factura presentada por la entidad concertada en relación con los servicios prestados.

Artículo 16. Justificación.

Las cantidades abonadas por la Administración por la prestación concertada deben justificarse anualmente mediante la aportación por parte de la entidad concertada de un informe de auditoría interna o externa de sus cuentas en el que conste la aplicación de los fondos percibidos por parte de la entidad en concepto de abono derivado del acuerdo de acción concertada.

Artículo 17. Evaluación y seguimiento de los acuerdos de acción concertada.

1. La evaluación y seguimiento de los acuerdos de acción concertada se llevará a cabo en los términos y con los efectos establecidos en el artículo 24 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, realizándose una evaluación final, además de las evaluaciones intermedias que resulten necesarias para la supervisión del concierto social.

2. Además, los hogares y centros objeto del concierto social serán sometidos a las actuaciones que desde la Administración se determinen en materia de acreditación de la estructura asistencial y evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de inspección y controles sanitarios, económicos y administrativos pertinentes. En todo caso se cumplirán los seguimientos recogidos en cada uno de los pliegos técnicos.

Artículo 18. Condiciones técnicas de ejecución.

1. Las condiciones técnicas de ejecución deben ajustarse a lo establecido en la normativa sectorial vigente por la que se regulan la prestación del servicio de acogimiento residencial de menores bajo medida de protección, y bajo la medida judicial de convivencia con grupo educativo, teniendo en cuenta los distintos recursos destinados a las personas menores en Castilla-La Mancha, sus condiciones básicas, así como los pliegos técnicos que acompañan a esta orden, en los siguientes aspectos:

- a) Se cumplirá con las especificaciones de ubicación, características y servicios de los Pliegos Técnicos, así como con las infraestructuras marcadas para el recurso.
- b) Se llevará a cabo una ejecución adecuada de cada uno de los aspectos concretados en la cartera de servicios especificadas en las plazas ofertadas: alojamiento, alimentación, convivencia, atención educativa, atención sanitaria...
- c) Se cumplirá con una oferta adecuada de las actividades de descanso, ocio y tiempo libre, especialmente fuera del recurso y adaptada a las características y necesidades de cada una de las personas menores del recurso.
- d) Se acompañará a las personas menores de edad a todo tipo de gestiones o situaciones en las que es importante el apoyo adulto, especialmente de documentación y con las administraciones públicas o de justicia.
- e) Se llevará a cabo una intervención socioeducativa individualizada en todas las áreas de desarrollo: familiar, social, afectivo- conductual, cognitivo-intelectual, formativa, ocio y tiempo libre, así como cualquier otra circunstancia que lo requiera.
- f) Se garantizarán los medios materiales, personales y funcionales necesarios para el buen funcionamiento del hogar y que vienen especificados en los pliegos técnicos para cada tipo de recurso.
- g) Se garantizará la calidad de los servicios del recurso concertado, existiendo un sistema de inspección, control y evaluación permanente, así como una adecuada gestión de quejas y reclamaciones, así como un sistema de evaluación interna y externa.

2. La entidad tiene que disponer de un programa informático para la gestión de las plazas concertadas.

Artículo 19. Cesión y subcontratación.

1. La cesión total o parcial de los servicios o prestaciones objeto del acuerdo de acción concertada, cuando esté debidamente motivada y justificada, deberá contar con la autorización previa y expresa de la dirección general competente en materia de infancia y familia, que adoptará en su resolución las medidas necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio. La nueva entidad cesionaria deberá acreditar, con carácter previo a la autorización de la cesión, que cumple los requisitos establecidos para las entidades que concurrieron al concierto social vigente, así como su capacidad para prestar los servicios concertados en las mismas condiciones que le fueron exigidas a la entidad cedente.

2. La entidad que suscribe el acuerdo de acción concertada podrá subcontratar servicios o partes no fundamentales de la prestación, quedando prohibida la subcontratación de aquellos que inciden en la atención personalizada o individualizada de las personas usuarias.

En todo caso, la entidad concertada deberá contar con la autorización de la Administración concertante previa a la subcontratación de los servicios o partes de la prestación de que se trate.

Artículo 20. Responsabilidades y Sanciones.

Conforme a lo establecido en el artículo 28 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, resultará aplicable el régimen sancionador establecido en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, sin perjuicio de los regímenes sancionadores que por la especialidad de la materia resulten preferentes, entre otros, el establecido en la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de Castilla-La Mancha, y a salvo las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que se pudiera incurrir.

Artículo 21. Duración y prórrogas.

1. La duración inicial de los conciertos sociales será la establecida en cada acuerdo, con el límite máximo de 4 años, y la previsión de que entren en funcionamiento el 1 de noviembre de 2024 para la prestación de acogimiento residencial en los centros de primera acogida y valoración, y el 1 de enero de 2025 para el resto de los recursos: hogares de atención residencial y centro especializado; así como para la prestación de ejecución de la medida judicial de convivencia con grupo educativo.

2. Podrán prorrogarse por periodos sucesivos de hasta dos años, a iniciativa de la Administración que concierta, con carácter previo a la finalización del concierto y hasta un máximo de diez años, debiendo existir acuerdo entre ambas partes, y siempre y cuando exista crédito adecuado y suficiente.

Artículo 22. Supuestos de modificación.

1. Una vez formalizado el concierto social y previo acuerdo de ambas partes, se podrán introducir modificaciones, mediante Adenda, cuando varíen las condiciones iniciales de su suscripción o por circunstancias sobrevenidas debidamente motivadas por la dirección general competente en materia de infancia y familia.

2. Las modificaciones podrán contemplar actualizaciones técnicas o económicas, así como aumento o disminución de plazas u otras prestaciones, sin que puedan desvirtuar lo establecido en estas bases de convocatoria.

En cualquier caso, las modificaciones de los conciertos sociales no podrán alterar las condiciones esenciales de la concertación y deben ser estrictamente necesarias para responder a las causas objetivas que las haga necesarias.

3. Se podrá aminorar el número de hogares o centros, atendiendo a la insuficiencia continuada de ocupación de las plazas durante un periodo de nueve meses y por mutuo acuerdo de ambas partes.

Artículo 23. Publicidad.

1. Las entidades acogidas al concierto social, junto con su denominación, tendrán que hacer constar en la documentación, en todas las comunicaciones externas, informes, trípticos de difusión, webs, inserciones en prensa, y en la publicidad, la condición de entidad concertada, según las indicaciones del Manual de identidad corporativa que se facilitará desde la Administración, siempre con el visto bueno de la Consejería competente en materia de servicios sociales, debiendo guardar especial cautela en aquellos casos en los que la protección y seguridad de los menores pudieran verse afectadas por este deber de publicidad, y sin perjuicio de los deberes de confidencialidad, sigilo y reserva normativamente establecidos.

2. Toda la publicidad, la documentación escrita, como también cualquier tipo de información en apoyo electrónico, informático o telemático que se derive de esta actividad, tendrá que utilizar un lenguaje inclusivo.

3. Las entidades beneficiarias tendrán la obligación de reseñar en la Memoria anual de funcionamiento toda la publicidad, la documentación escrita o los anuncios, en la que conste que existe financiación de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

Artículo 24. Sistemas de información.

Las entidades que hayan suscrito un acuerdo de acción concertada están obligadas, en el marco jurídico establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y demás normativa al respecto, a intercambiar con la Administración concertante toda la información y documentación que se precise deriva de sus actuaciones, para lo cual deberán disponer de los sistemas informáticos necesarios, y de las medidas técnicas y organizativas adecuadas en los términos establecidos en el artículo 23 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo.

Artículo 25. Protección de datos personales de los representantes de las entidades solicitantes del concierto.

1. Los datos personales recogidos en estos procedimientos serán tratados en su condición de responsable del tratamiento por la dirección general competente en materia de infancia y familia, con la finalidad de llevar a cabo la tramitación administrativa que derive de la gestión de estos procedimientos, verificar los datos y documentos que la entidad aporte en su solicitud para comprobar la exactitud de estos, informar sobre el estado de tramitación y la actualización de los distintos contenidos e información.

2. La legitimación para el tratamiento de los datos se basa en el cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos derivada de una competencia legalmente atribuida al responsable del tratamiento, así como el cumplimiento de obligaciones legales impuestas a dicho responsable según lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero; en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio; en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre; y en la Ley 7/2023, de 10 de marzo.

3. Los datos podrán ser comunicados a las Administraciones públicas del ámbito local, autonómico, estatal y comunitario para el ejercicio de sus competencias en la materia con la finalidad de llevar a cabo las actuaciones de control previstas.

4. Las personas interesadas podrán solicitar en cualquier momento ante el responsable del tratamiento el acceso, rectificación, limitación, portabilidad y supresión de sus datos, así como oponerse a su tratamiento.

Artículo 26. Tratamiento de los datos personales de las personas usuarias.

1. Los datos personales necesarios para llevar a cabo las actividades realizadas al amparo de este concierto serán tratados en su condición de responsable del tratamiento por la dirección general competente en materia de infancia y familia en base a la misma legitimación establecida en el artículo 25 de esta orden.

2. La entidad concertada tendrá la condición de encargada del tratamiento de los datos personales necesarios para llevar a cabo las actividades objeto del concierto social, y estará obligada a cumplir con las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de protección de datos, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, a cuyo fin suscribirá el correspondiente acuerdo de encargo del tratamiento incluido como Anexo II en esta orden.

3. La entidad concertada y el personal a su servicio que intervenga en la prestación del objeto del concierto, quedará obligada a cumplir y garantizar las medidas de protección asociadas a la información y los servicios, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato, especialmente los datos de carácter personal, sensibles y aquellos confidenciales por la naturaleza de la información manejada, que pudieran conocer con ocasión del concierto social, comprometiéndose a cumplir con todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de dichos datos, protegiéndolos contra el acceso no autorizado, su divulgación, pérdida o destrucción accidental o ilegal, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas por el responsable del fichero. A este fin, la parte encargada garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales recibidos suscriban por escrito, según modelo oficial facilitado por la parte responsable del tratamiento, un acuerdo de confidencialidad.

Artículo 27. Prerrogativas de la Administración.

1. Este concierto se rige en sus efectos por lo establecido en sus cláusulas, recogidas en sus respectivos acuerdos y pliegos técnicos, por lo dispuesto en esta orden, en el Decreto 52/2021, de 4 de mayo, en la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, y demás normativa sectorial que resulte de aplicación. En su defecto, para resolver las lagunas y dudas

que puedan presentarse, se aplicarán las normas y principios de la normativa en materia de contratación pública compatibles con esta modalidad de gestión.

2. Las controversias que se deriven de la aplicación del régimen de acción concertada serán resueltas por la dirección general competente en materia de infancia y familia, a quien corresponde su interpretación, modificación, acordar su resolución y determinar sus efectos, sin perjuicio de que, una vez agotada la vía administrativa, sea competente para su posterior conocimiento en vía judicial la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Artículo 28. Causas de extinción y resolución.

1. Los acuerdos de acción concertada derivados del presente concierto social se extinguirán por su cumplimiento al vencimiento del plazo de duración establecido y, en su caso, de sus correspondientes prórrogas.

2. Son causas de resolución de los conciertos sociales, además de las recogidas en el artículo 20 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, y de las que se especifiquen en los acuerdos de acción concertada:

- a) El incumplimiento de las obligaciones consideradas esenciales para la realización de la actividad o prestación objeto del concierto social, previo requerimiento para exigir su cumplimiento.
- b) La revocación de la correspondiente acreditación o autorización administrativa del Servicio o Centro objeto de concierto social.
- c) Incurrir en una causa constitutiva de prohibición para concertar.
- d) El incumplimiento de los límites o prohibiciones establecidos en los supuestos de cesión y subcontratación de las prestaciones concertadas.
- e) Incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de protección de datos personales y, en concreto, de las cláusulas recogidas en el respectivo Acuerdo de encargo del tratamiento.
- f) La pérdida o incumplimiento de alguno de los requisitos exigidos para tener la condición de entidad concertada.
- g) El resto de las causas establecidas en la normativa sectorial de aplicación al concierto.

3. De acuerdo con lo establecido en el artículo 20.3 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, extinguido o resuelto el acuerdo, la entidad deberá seguir prestando el servicio hasta la reubicación de las personas usuarias. De este modo, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, los acuerdos de acción concertada mantendrán su vigencia en sus mismos términos, por un periodo máximo de 9 meses

4. La extinción o resolución de la acción concertada no consolidará, en ningún caso, al personal laboral adscrito al servicio concertado como personal de la Administración que concierta.

5. Será aplicable al procedimiento para la resolución del concierto social lo establecido en el artículo 21 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo.

Artículo 29. Incompatibilidad.

1. El régimen de conciertos será incompatible con el de subvenciones públicas para la financiación de idénticas actividades y servicios, a excepción de los servicios en que la Administración financia de forma parcial el servicio concertado. En este último supuesto, la suma del precio abonado por la Administración en virtud del concierto y las subvenciones públicas de órgano o entidad distinta percibidas por la entidad no podrán superar el coste total del servicio.

2. No obstante, las entidades que concierten prestaciones objeto de esta acción concertada podrán percibir subvenciones públicas destinadas a distinta finalidad o actividad objeto del concierto social, así como las que tengan como finalidad la inversión.

Artículo 30. Régimen de recursos.

Contra esta orden, que pone fin a la vía administrativa, se puede interponer recurso potestativo de reposición ante la persona titular de la Consejería de Bienestar Social en el plazo de un mes, de acuerdo con lo previsto en los artículos 30, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien se puede interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo

Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, en el plazo de dos meses, conforme a lo previsto en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa administrativa.

Disposición final primera. Entrada en vigor.

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 3 de septiembre de 2024

La Consejera de Bienestar Social
BÁRBARA GARCÍA TORIJANO

Anexo I

Pliegos de prescripciones técnicas

Anexo I.A

Pliego de prescripciones técnicas que regirán el concierto social de la gestión integral de plazas en hogares de atención residencial de niños, niñas y adolescentes del sistema de protección en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Contenido

1. Introducción.
 2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas
 3. Personas usuarias
 4. Asignación del recurso
 5. Características del recurso
 6. Derechos de las niñas, niños y adolescentes residentes
 7. Objetivos generales y específicos
 8. Relación con la entidad pública
 9. Cartera de servicios
 10. Ubicación y capacidad
 11. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales
 12. Mantenimiento y seguridad
 13. Horarios
 14. Metodología
 15. Documentación a aportar
 16. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones
 17. Formación continuada del personal
 18. Evaluación permanente
-

1. Introducción.

El Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha (DOCM 87, de 07/05/2021) establece en su artículo 11.1, el contenido mínimo que deberán recoger las bases de las convocatorias que se publiquen a su amparo. Asimismo, el punto 2 de dicho artículo indica que “cuando sea preciso un mayor detalle del contenido, se podrá elaborar un pliego técnico, que complementará la información obligatoria recogida en las bases”.

2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que han de regir el procedimiento abierto para la concertación social de los Hogares de Atención Residencial que formarán parte de la Red de Recursos de Protección a la Infancia de Castilla-La Mancha.

Los hogares de atención residencial son núcleos reducidos de convivencia destinados a atender a niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo una medida de protección de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (tutela, guarda) y deben estar temporal o definitivamente separados de su núcleo familiar. Su fin es proporcionar una atención integral, compensadora y reparadora que responda a sus necesidades, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo en condiciones análogas a las familiares.

3. Personas usuarias

Personas entre 0 y 17 años que se encuentren en situación de desamparo o cuyas familias no puedan atender sus necesidades básicas de forma temporal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la infancia y la Adolescencia de Castilla La Mancha, y en el Manual de Procedimiento y Protocolos de Actuación del Programa de Acogimiento Residencial en Castilla-La Mancha, establecido por la Consejería de Bienestar Social.

El hogar de atención residencial prestará atención durante 24 horas al día, todos los días del año.

Como norma general las personas menores de edad con intervalo de edad entre 0 y 6 años no serán atendidos en hogares de atención residencial salvo falta de alternativas de atención familiar.

4. Asignación del recurso

El acceso a hogares de atención residencial, así como la movilidad entre ellos, se producirá en todos los casos por Acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente, en el que se delega el ejercicio de la guarda de la persona menor de edad en la directora o director del hogar de atención residencial.

La salida definitiva de los niños, niñas y adolescentes requiere también acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente o decisión judicial, según establece la legislación vigente.

El régimen de visitas con familiares, permisos y autorizaciones, se regularán conforme al procedimiento establecido en las instrucciones y Manual de Procedimiento establecidas por la Consejería de Bienestar Social.

5. Características del recurso

Las características fundamentales del servicio prestado por este tipo de centro son las siguientes:

- Los hogares de atención residencial asumen las tareas de guarda a través de la figura profesional de la dirección del hogar, reproduciendo un ambiente familiar, en lo referente a la infraestructura residencial y a los patrones de vida cotidianos, lo más normalizados posible.
- Las necesidades de los niños, niñas y adolescentes son el eje primordial de los hogares. Estas necesidades y las finalidades de la intervención de cada caso deben prevalecer sobre otros criterios de oportunidad en la organización, gestión o configuración del hogar de atención residencial.
- Cuando el objetivo de la intervención protectora sea la reunificación familiar, valorado por el Servicio de Atención a la Infancia de la Delegación Provincial de Bienestar Social correspondiente, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones

educativas, en coordinación continua con el profesional de referencia del Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.

6. Derechos de las niñas, niños y adolescentes residentes

Las niñas, niños y adolescentes residentes en los hogares de atención residencial gozarán de todos los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico; entre ellos, los reconocidos en la Convención Internacional sobre los derechos del niño y de la niña, y en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. En particular se reconocen los siguientes derechos:

- Derecho a una atención integral
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a una atención individualizada y personalizada
- Derecho a la intimidad
- Derecho a las relaciones personales
- Derecho a la información y participación

En el desarrollo de los programas en el hogar de atención residencial, la participación de los niños, niñas y adolescentes debe ser un objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad y capacidad, y se contemplará la participación de niños, niñas y adolescentes en el funcionamiento del hogar de atención residencial, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.

7. Objetivos generales y específicos

Los objetivos generales que deben garantizar los hogares de atención residencial son:

- a) Acoger, cuidar y educar a los niños, niñas y adolescentes que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.
- b) Garantizar la escucha y participación de los niños, niñas y adolescentes protegidos en su proceso protector.
- c) Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- d) Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de las personas menores de edad en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- e) Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de las niñas, niños y adolescentes.
- f) Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores.
- g) Favorecer la integración formativa, social y laboral de las personas menores de edad.
- h) Facilitar y colaborar con los Servicios de Atención a la Infancia de las delegaciones provinciales en la intervención interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada persona menor de edad.
- i) Se iniciará la preparación para la vida independiente de manera obligatoria a partir de los 16 años fomentando la autonomía personal.

Los objetivos específicos que deben garantizar los hogares de atención residencial son:

- a) Atender a las personas menores de edad en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, vestido, higiene, salud, escolaridad y cuidados especiales que requiera con especial énfasis en las necesidades afectivas y emocionales; ofreciendo experiencias confortables, de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos.
- b) Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre las personas menores de edad, las familias, las personas profesionales del hogar de atención residencial, la estructura organizativa y las personas profesionales de los Servicios de Atención a la Infancia de las Delegaciones Provinciales de Bienestar Social.
- c) Detectar y conocer las características personales, relaciones sociales y afectivas de niños, niñas y adolescentes que posibiliten una mejor intervención y seguimiento de su Plan individualizado de Protección.
- d) Escuchar a las personas menores de edad para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participan en su proceso protector.

- e) Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a las personas menores de edad afecto, seguridad y comprensión.
- f) Promover e incorporar en los niños, niñas y adolescentes valores y aptitudes, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos y actitudes que le ayuden a conformar su personalidad.
- g) Realización y ejecución de registros de conducta que faciliten el desarrollo de su Plan individualizado de Protección.
- h) Realización, ejecución y control de programas específicos individuales que permitan la consecución de los objetivos educativos e integradores de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje.
- i) Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos niños, niñas y adolescentes que lo necesiten por medio de los servicios normalizados de salud públicos o privados.
- j) Promover en los niños, niñas y adolescentes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad proporcionándoles habilidades, destrezas y contextos normalizadores.
- k) Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar a la persona menor de edad de cara a su futura integración y/o reinserción familiar.
- l) Planteamiento proactivo de detección temprana de dificultades que puedan obstaculizar el adecuado desarrollo del niño y su progresiva autonomía.
- m) Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- n) Desarrollo de la preautonomía para prepararlo para la futura emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

8. Relación con la entidad pública

La entidad concertada desarrollará la gestión de los hogares de atención residencial de conformidad con los proyectos educativos y normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación a las que se les convoquen tanto por parte de las Delegaciones Provinciales de Bienestar Social como por el Servicio competente en materia de infancia de la Dirección General de Infancia y Familia.

La entidad concertada viene obligada a informar a la Delegación Provincial de Bienestar Social correspondiente y al Servicio competente en materia de infancia de la Dirección General de Infancia y Familia, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación de los servicios y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con los mismos.

9. Cartera de servicios

9.1.- Alojamiento, vestido, aseo y alimentación:

Se trata de ofrecer alojamiento y manutención a las personas menores de edad atendiendo a los objetivos y criterios establecidos en el proyecto socioeducativo del centro y el plan de caso de cada niño, niña o adolescente, garantizando su cuidado personal, supervisión y protección, en particular, las siguientes prestaciones:

- La asistencia necesaria y los medios para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, ocio, etc.) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Cada persona menor de edad dispondrá durante su estancia de una habitación, que puede ser compartida, como máximo, con otra persona (salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el Servicio competente en materia de infancia de la Delegación Provincial correspondiente), donde dispondrá de un espacio personal para guardar su ropa y enseres (parte habilitada de un armario, estanterías, cajones, mesilla, etc.).
- Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora de asignar habitación a niños, niñas y adolescentes, respetando en todo momento la intimidad, el desarrollo individual y la cohesión entre grupos de hermanos.
- La entidad concertada fomentará que las niñas, niños y adolescentes residentes participen en la decoración de las zonas comunes y en la personalización de sus habitaciones.
- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los niños, niñas y adolescentes, prestándoles apoyo en el grado necesario en cada caso, y preservando su intimidad.
- Las personas menores de edad vestirán calzado y ropa de calle adecuada a su perfil personal (edad, género, constitución física, etc.) y apropiada para la actividad y las condiciones de la estación en que se use. Se respetarán, en la medida de lo posible, las preferencias en el vestir de cada niño, niña y/o adolescente.
- Ofrecer de forma general cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) conforme al menú diseñado previamente y valorado por un facultativo, que garantice la correcta alimentación de las personas menores

de edad. En el caso de los bebés se ajustará a lo prescrito por su pediatra. Deberá existir un registro de los menús diarios, con sus posibles variaciones.

- Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos. Se tendrá en cuenta las particularidades culturales de las personas menores de edad, especialmente en cuanto a alimentos prohibidos por su religión o cultura, respetando dichas prohibiciones.
- Los menús y dietas que se sirvan cubrirán las necesidades alimentarias y terapéuticas de los niños, niñas y adolescentes. En especial se garantizará el aporte energético y el correcto equilibrio entre los nutrientes (proteínas, lípidos e hidratos de carbono).
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros específicos para los residentes que lo precisen (dieta hipo o hipercalórica, dieta por prescripción médica, etc.)
- El menú diario se establecerá equilibrando todas las comidas del día, combinando platos fuertes con platos más ligeros y distribuyendo los alimentos ricos en proteínas, buscando la frecuencia y variación en el consumo de alimentos fundamentales. Se fomentarán buenos hábitos de alimentación, siguiendo las recomendaciones de las entidades nacionales e internacionales sobre alimentación adecuada, especialmente en cuanto al consumo de frutas y verduras.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para las personas menores de edad que lo precisen.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los niños, niñas y adolescentes que no tengan autonomía para comer por sí mismas, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.
- Las personas menores de edad realizarán las comidas principales del hogar de atención residencial, no siendo posible la contratación de servicios externos de catering o de asistencia a comedores escolares.
- Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los niños, niñas y adolescentes hayan de suministrarse en su habitación. Se servirán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

9.2.- Atención socioeducativa y sanitaria:

Se deberán garantizar como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Atención a la diversidad e individualidad de cada niño, niña o adolescente.
- Estimulación y desarrollo de las capacidades, físicas, psíquicas cognitivas y sociales en relación con su ciclo evolutivo. Estimulación del desarrollo de habilidades sociales.
- Seguimiento y apoyo escolar (entrevistas con los tutores, apoyo en las tareas escolares a las personas usuarias, refuerzo de contenidos adquiridos, y si este refuerzo fuera necesario, los gastos correrán a cargo de la entidad concertada).
- Se proveerá a los niños, niñas y adolescentes del material escolar necesario (libros de texto, cuadernos, lápices, aportación económica para actividades extraescolares, etc.), estableciéndose para su dotación por parte de la entidad concertada, un plazo máximo de dos semanas desde el inicio escolar o desde el ingreso del niño, niña o adolescente en el hogar.
- Adecuado seguimiento del estado de salud de los niños, niñas y adolescentes a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, vacunaciones, problemas de odontología, oftalmología, servicios especializados – logopedia-, etc.), a través del Sescam o con carácter privado, si fuera necesario, con cargo a la entidad concertada.
- El hogar de atención residencial habrá de disponer de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté al alcance de los niños, niñas y adolescentes y permanezca cerrado bajo llave.
- No estará permitido fumar en el interior del hogar de atención residencial.

El Programa socioeducativo de cada niña, niño o adolescente debe contener:

- Área de desarrollo social y familiar: participación y colaboración con el estudio de la situación familiar y social de cada persona menor de edad. Contactos menores/familia. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
- Área de desarrollo convivencial. Participación de la persona menor de edad en los espacios de convivencia, desarrollo de habilidades de participación, escucha activa, competencias de comunicación y asertividad, conocimiento de niveles de participación y responsabilidad.
- Área de desarrollo físico y de la salud. Programas de educación para la salud incluyendo actuaciones e intervenciones en salud mental y drogodependencias. Regularización de la situación sanitaria. Atención a las necesidades médicas. Desarrollo de programas de educación sexual.
- Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con centro educativo.
- Área de desarrollo laboral y prelaboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, y acompañamiento en la búsqueda de empleo.

- Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades y aprendizaje de ocio y tiempo libre saludables.
- Área de desarrollo prosocial: solución de problemas, habilidades sociales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, habilidades de comunicación, desarrollo en valores.
- Área de desarrollo intelectual: habilidades de intelectuales básicas y de aprendizaje, habilidades lingüísticas y psicomotrices.
- Área de desarrollo afectivo –emocional. Capacidades de control emocional, autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones.
- Área de autonomía y preparación para la vida adulta: preparación para la vida independiente desde los 16 años independientemente de que culmine o no culmine en una inclusión en el Programa de Autonomía Personal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Así mismo desde los hogares de atención residencial se utilizarán, tanto por parte de las personas menores de edad como por parte de los/as profesionales del hogar, las herramientas habilitadas por la Dirección General de Infancia y Familia para el entrenamiento en habilidades para la vida independiente y transiciones a la vida adulta.

El hogar de atención residencial deberá disponer en todo momento, de la siguiente documentación, que estará a disposición de los niños, niñas y adolescentes y de sus familiares o representantes legales:

- Registro de quejas de las personas menores de edad donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre la persona menor de edad y el hogar de atención residencial, de acuerdo con lo dispuesto en este pliego y a la normativa vigente.
- Autorizaciones administrativas del hogar de atención residencial, que deberán exponerse en un lugar visible.

9.3.- Actividades de descanso, ocio y tiempo libre:

- Brindar actividades de ocio alternativas para todo el grupo, que favorezcan la convivencia y la cooperación, y rompan la rutina establecida por el normal funcionamiento del recurso.
- Favorecer la realización de actividades de ocio fuera del CPAV, haciendo uso principalmente de los recursos normalizados en el entorno comunitario.
- Promover espacios de ocio individualizados.

9.4.- Traslado y acompañamiento de las personas usuarias:

El personal profesional del hogar garantizará a los niños, niñas y adolescentes residentes:

- El traslado y/o acompañamiento a todas las actividades recogidas en su Proyecto Educativo individualizado.
- El traslado a otro hogar de atención residencial, en su caso, dentro de la misma provincia o de otra provincia distinta, cuando exista un cambio de guarda en acogimiento residencial.
- El acompañamiento a las citas médicas y a actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento de un adulto.
- El traslado de los niños, niñas y adolescentes a las actividades ocupacionales y de ocio cuando se considere necesario en función de las características de cada persona menor de edad y la lejanía a la ubicación del hogar de atención residencial.
- La entidad concertada deberá facilitar el transporte adaptado a aquellos usuarios o usuarias con movilidad reducida que así lo precisen.

9.5.- Supervisión:

La entidad concertada llevará a cabo las tareas de supervisión de las personas menores de edad y de las instalaciones. En aquellos casos excepcionales en los que, por la seguridad de las personas menores de edad y de los profesionales del hogar, se precisen servicios especiales, se contará con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

9.6.- Condiciones de higiene y limpieza:

- La entidad concertada titular del Hogar realizará la limpieza interior y exterior en todo y a todos los elementos del inmueble. Se perseguirá una limpieza y desinfección general y permanente del recurso, especialmente en las zonas

de uso frecuente y en las zonas de mayor riesgo, tales como cocinas, comedores, aseos, etc. Para estas actividades se utilizarán los productos adecuados, que deberán estar fuera del alcance de los niños, niñas y adolescentes habilitándose un espacio destinado a guardar bajo llave dichos productos, así como los utensilios de limpieza, que estará dotado de elementos propios para el mantenimiento de los útiles.

- Se deberá alcanzar un nivel de desinsectación y desratización óptimo, mediante la realización de actividades al efecto cuantas veces sea necesario, y como mínimo una vez al año, llevadas a cabo por personal especializado. Los gastos correrán a cargo de la entidad concertada.
- Se establecerán normas de higiene para todo el personal.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Las habitaciones se ventilarán y limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se harán diariamente.
- Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, y demás lencería doméstica de uso habitual diario.

La Entidad concertada deberá cumplir las siguientes condiciones higiénicas y de seguridad para los alimentos:

- Los alimentos adquiridos, utilizados y servidos deberán cumplir los requisitos que establece la legislación y, en particular, el Código Alimentario. Se vigilará que los alimentos cuenten con todas las garantías sanitarias en especial las carnes, aves, leche, lácteos, huevos, pescado y mariscos.
- La Entidad concertada se responsabiliza de que todos los proveedores estén legalmente acreditados y los productos sujetos a las instrucciones del Código Alimentario, así como evitar que sufran alteraciones.
- Los alimentos enlatados deberán tener el correspondiente registro sanitario.
- Los alimentos congelados cumplirán lo reglamentado para garantizar la cadena de frío.

En la cocina se observarán las siguientes medidas higiénicas:

- Los desperdicios se almacenarán en local aparte, en cubos tapados.
- Las mesas y materiales de trabajo se limpiarán diariamente con agua caliente y detergente adecuado, utilizando los productos desinfectantes necesarios.
- Las personas profesionales deberán tener el carné de manipulador de alimentos, revisado periódicamente por los organismos competentes. Deberán guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, ropa de trabajo adecuada y limpia, gorro y guantes.

10. Ubicación y capacidad

Se mantendrá el modelo de atención residencial existente actualmente en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para ofrecer atención a personas menores de edad bajo guarda de la administración autonómica. Con carácter general se establece que la ocupación de un hogar de atención residencial es de 8 plazas pudiendo valorarse por parte de la Dirección General de Infancia y Familia, como excepcionalidad, la existencia de hogares de atención residencial con un mínimo de 7 plazas y un máximo de 10 plazas.

Las 452 plazas de atención residencial quedan distribuidas en un total de 54 hogares que deberán estar ubicados en el territorio de Castilla-La Mancha.

El hogar estará ubicado preferentemente en el casco urbano de la capital de provincia o de municipios colindantes o, en su defecto, en zonas o municipios bien comunicados con acceso a los servicios básicos de Castilla la Mancha. En el supuesto de no estar ubicado en la capital de provincia, el hogar deberá estar comunicado con ésta por transporte público, con una frecuencia mínima diaria de dos viajes de ida y dos de vuelta, en horario adecuado al escolar.

11. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales

Cada hogar deberá contar con un espacio total que garantice la calidad del servicio prestado evitando problemas de hacinamiento.

Las condiciones generales de los espacios deben adecuarse a lo establecido en el ámbito legislativo vigente y se irán adecuando a lo que posteriormente se regule normativamente. No obstante, cada hogar de atención residencial debe cumplir las siguientes condiciones generales:

- Dispondrá de climatización adecuada en verano e invierno para el confort de los niños, niñas o adolescentes y del personal.

- Deberá contar con conexión a Internet y Wi-Fi.
- No presentará desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura, teniendo que ser reparadas lo antes posible en caso de que se produzcan.
- No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

El hogar de atención residencial debe contar al menos con las siguientes zonas:

a) Zona administrativa: esta zona deberá ser destinada a oficinas y despachos en los cuales se llevará a cabo la práctica administrativa, de gestión y de control de las distintas áreas del hogar de atención residencial. La zona administrativa debe contar con un despacho individual donde se puedan desarrollar entrevistas con las personas menores de edad que garantice el derecho de confidencialidad de la información prestada por las mismas. También contará con un baño para las personas profesionales, así como un área de descanso para el personal educativo. La entidad concertada deberá contar con todo el equipamiento y mobiliario necesario para este fin, que será como mínimo:

- Mesa y sillas de despacho
- Impresora
- Ordenadores
- Teléfono fijo o móvil
- Conexión a Internet

b) Zona residencial: Será la destinada al uso de los niños, niñas y adolescentes. En ella se cuidará que el colorido y el mobiliario se ajuste a la edad y gustos de éstos. Del mismo modo, se procurará que los elementos decorativos tales como cortinas, alfombras, o colchas y juegos de cama den colorido y calidez a las estancias.

Dentro de esta zona cada hogar deberá disponer, como mínimo de:

- Cuatro dormitorios dobles.
- Dos baños para uso exclusivo de las personas menores de edad que serán diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de privacidad y seguridad. Estos baños estarán dotados al menos de inodoro, lavabo, bañera y/o ducha, así como del mobiliario necesario para su correcto uso.

Todas las habitaciones-dormitorio deberán ser confortables y cómodas. Contarán con mobiliario adecuado atendiendo a los intereses de los propios niños, niñas y adolescentes. El número máximo de plazas en cada habitación será de dos, con excepción en caso de hermanos o circunstancias especiales que aconsejen otra distribución.

- Una sala de estar y actividades y una sala comedor o con espacio suficiente para comedor. Ambas estancias deberán estar dotadas de mobiliario confortable, cálido y cómodo para los niños, niñas y adolescentes, compatibilizando en todo lo posible estas características con la evitación de objetos fácilmente rompibles o que puedan comprometer su seguridad.

En concreto, la entidad concertada dotará la zona residencial de todos los enseres y mobiliario necesario para su uso como camas individuales, mesas y sillas de estudios, armarios roperos y todo el mobiliario y enseres necesarios para el uso del comedor y de la sala de estar.

Las zonas comunes del hogar tendrán un aspecto confortable y familiar. La entidad adjudicataria fomentará que las niñas, niños y adolescentes residentes participen en la decoración de las zonas comunes y en la personalización de sus habitaciones.

c) Zona de servicio: Esta zona deberá estar destinada a almacenes, cocina, despensa y lavadero. La entidad concertada dotará la zona de servicio de todos los enseres y mobiliario necesario para su fin. En particular, la zona de cocina deberá estar adecuadamente equipada para la conservación y refrigeración de alimentos, así como disponer al menos de horno microondas o sistema de mantenimiento de comidas calientes. Contará con lavadora y secadora con capacidad adecuada para dar respuesta al número de plazas.

d) Zona de ocio: Cada hogar de atención residencial contará con un espacio al aire libre o cercano a la ubicación del hogar. Dicho lugar al aire libre deberá mantenerse limpio, arreglado y sin elementos deteriorados o peligroso y servirá para la realización de actividades recreativas o de ocio.

El centro contará con todos los enseres, lencería doméstica, productos, ropa y calzado necesarios para garantizar la adecuada atención personal de los niños, niñas y adolescentes residentes

- La entidad concertada facilitará los productos de aseo necesarios tanto de uso compartido (gel, champú, jabones) como de uso personal (peine, cepillo de dientes, etc.)
- La entidad concertada evitará la adquisición de ropa y calzado de manera indiscriminada y en grandes cantidades, y se abstendrá en todo caso de recurrir a la caridad, donaciones, etc.
- Control de la ropa y el buen estado de ésta, evitando y subsanando los extravíos y renovando las prendas deterioradas por el uso. Se cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

- La entidad concertada dispondrá del utillaje, menaje y útiles de cocina como son baterías de cocina, sartenes, cubiertos, platos, vasos, etc., en cantidad suficiente para dar un adecuado servicio a todas las personas residentes y los renovará, a su cargo, con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones apropiadas para la salud en general e individualmente para cada persona.
- La entidad concertada dotará al centro, para uso de los niños, niñas y adolescentes residentes, de la lencería doméstica necesaria: ropa de cama (sábanas, fundas de edredón, edredones, fundas de almohada, etc.), de mesa (manteles y/o hules, servilletas, manteles individuales, etc.) y aseo (toallas, alfombrillas, etc.).
- La entidad concertada renovará, a su cargo, este tipo de ropa doméstica con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.
- La entidad concertada renovará, a su cargo, los colchones y almohadas de los niños, niñas y adolescentes con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones de uso adecuadas.
- También el centro dispondrá de juguetes, juegos, libros y, en su caso, material de deporte.

El hogar que no se encuentre en el casco urbano de la capital de provincia dispondrá de un vehículo con las autorizaciones y tarjetas de transporte requeridas por la normativa vigente, así como las medidas de seguridad exigibles en materia de circulación vial. La entidad concertada contratará los seguros necesarios, siendo su responsabilidad asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos. El vehículo no dispondrá de ningún logo identificativo, ni de imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

12. Mantenimiento y seguridad

- Los baños deben salvaguardar la intimidad de los niños, niñas y adolescentes, y disponer de suelo antideslizante.
- Los escalones estarán dotados de bandas antideslizantes.
- Las escaleras estarán protegidas con barandillas para evitar riesgos innecesarios.
- Cada hogar de atención residencial dispondrá de suficiente ventilación e iluminación, siendo ésta en las estancias destinadas a las personas menores de edad (dormitorios, sala de estar...) procedente directamente del exterior o bien de un patio de luces.
- Uso restringido de acceso a medicamentos.
- Botiquín.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Deberá asignarse una persona responsable para revisar y mantener los procedimientos de seguridad.
- Deberán elaborarse "Programas de Formación en Procedimientos de Seguridad para profesionales del hogar de atención residencial".
- Cada hogar de atención residencial deberá facilitar que las personas menores de edad conozcan las normas de seguridad dentro y fuera del hogar.
- Se preverá la adecuación de espacio en el hogar para la atención de personas con movilidad reducida.

13. Horarios

En cada hogar de atención residencial habrá un horario por el que se regulen las diferentes actividades y el tiempo libre. Dicho horario se ajustará a lo siguiente:

- a) Ha de garantizar un mínimo de ocho horas diarias de descanso nocturno.
- b) El establecimiento de horarios debe hacerse de acuerdo con el programa de intervención y a las necesidades de cada persona menor de edad, debiéndose adaptar a éstas los turnos del personal que trabaja en el mismo.
- c) Los tiempos de visitas y de recepción o emisión de llamadas, tanto de familiares o personas allegadas como de amigos/as, estarán por lo general sujetos a los horarios generales del hogar de atención residencial, de manera coherente con lo dispuesto en los planes individuales de intervención y el Plan de Caso elaborado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.

Cada hogar de atención residencial establecerá, de forma motivada, la relación de actividades de la vida cotidiana que pueden ser objeto de horario individual y por ello, estar sometidas a los horarios generales, en función del Proyecto Educativo Individualizado, edades y características de las personas menores de edad.

14. Metodología

La metodología de trabajo debe estar centrada en las potencialidades y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. De una forma activa y relacional entre el grupo de personas menores de edad y de las personas profesionales se centrarán las responsabilidades en las personas y no en el grupo, la institución u otros entes anónimos.

Partiendo de una intervención intensiva y empática, la metodología deberá ser básicamente participativa y adecuada al proceso evolutivo y las necesidades de cada una de las personas menores de edad, procurando una atención personalizada e inmediata.

Las intervenciones que el personal realice no buscarán como resultado únicamente cuidar, sino también promover la reparación del daño, recuperar el desarrollo y fomentar la resiliencia de niños, niñas y adolescentes que han vivido experiencias de abandono o maltrato.

Se tendrá en cuenta específicamente que:

- Se debe hacer partícipe a la persona menor de edad en todo momento de las decisiones que se adopten, facilitándole información acerca de su itinerario y de los principales objetivos de la intervención, y garantizándole el acceso al Técnico/a de referencia que conozca sus circunstancias y pueda ejercer como figura de confianza y apoyo.
- Cada persona menor de edad dispondrá de un/a tutor/ de apego.
- Se le debe informar sobre el funcionamiento y las reglas del hogar de atención residencial lo antes posible, pero siempre tras haber recibido el apoyo preciso para facilitar su incorporación al nuevo entorno de convivencia.
- Se favorecerá la actitud participativa de los familiares siempre que esto sea posible, manteniendo con ellos una relación que incluya cuantos contactos se consideren necesarios para la buena evolución del niño, niña o adolescente, de manera acordada con el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia y coherente con el Plan de Caso establecido por este equipo.
- Se favorecerá la actitud colaboradora de las personas menores de edad y su participación activa en la toma de las decisiones que les conciernen, a fin de que tome conciencia de su situación real y se facilite, así, la asunción de su problemática.
- Se atenderán los problemas específicos, el duelo por la separación, los intereses personales, formativos y/o laborales, la integración social, la problemática familiar...
- Se procurará a lo largo de toda la jornada una atención variada y acorde a sus motivaciones y aptitudes, de modo que se obtenga un registro de observaciones referido a la vida cotidiana por parte de los profesionales del hogar de atención residencial.
- El funcionamiento del hogar se deberá regir en todo momento por un Reglamento de Régimen Interno.
- Existirá una dinámica de permanente coordinación con los recursos comunitarios a fin de facilitar el acceso a los mismos para las personas menores de edad.
- Durante la ejecución del contrato se garantizará el ejercicio de los Derechos que recoge la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y demás normativa estatal y autonómica aplicable.

Los/as profesionales destinados a la atención educativa y dirección del hogar de atención residencial deberán conocer:

- a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia, así como aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con NNAMNA.
- b) Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos de atención al Abuso Sexual Infantil y cuantos protocolos específicos se adopten por el Servicio de Atención a la Infancia de Castilla la Mancha.
- c) Los protocolos de colaboración interinstitucional con la Fiscalía y Policía para la derivación de casos y colaboración en la identificación, filiación o pruebas de edad. Facilitarán la colaboración de actuaciones con la Subdelegación del Gobierno para los NNAMNA de terceros países.
- d) Asimismo, los profesionales estarán formados y tendrán conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar afectadas personas menores de edad, tanto de violencia de género, sanidad, educación, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, o cualquier otro que se establezca.

Protocolos de actuación.

Los hogares de atención residencial deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida.
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación de la persona menor de edad.
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección.

- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento.
- Protocolo de coordinación educativa y técnica con los Equipos Interdisciplinares.
- Protocolo de aplicación de medidas educativas.
- Protocolo de seguridad y protección.
- Protocolo de apoyos técnicos especializados.
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes.
- Protocolo de actuación frente al maltrato institucional.
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa de la persona menor de edad.
- Protocolo de encuestas de opinión para personas menores de edad y profesionales.
- Protocolo de limpieza del hogar de atención residencial y mantenimiento de instalaciones.

Documentación relativa a la persona menor de edad.

Cada persona menor de edad contará con un Expediente individual que incluirá, al menos, ficha inicial de recogida de datos, registro acumulativo de observación y seguimiento, historia sanitaria e historia social, historia formativa/escolar/laboral, participación y opinión de la persona menor de edad en el proceso de atención residencial, contactos mantenidos por el personal con la familia o personas de referencia, gestiones administrativas de regulación de documentación personal, informes de valoración y de seguimiento, informes propuesta, coordinaciones con las delegaciones provinciales, y, en el caso de medidas adoptadas judicialmente, deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

15. Documentación para aportar

Para el desarrollo del presente servicio, los hogares de atención residencial deberán presentar como mínimo la siguiente documentación que determina el programa de trabajo que habrá de proponer la entidad concertada:

a) Proyecto Educativo en el que se especificarán:

- Objetivos de actuación en cada área de atención.
- Las condiciones y medidas que deben cumplirse en el hogar para la consecución de los objetivos.
- Estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
- Fundamentación de las intervenciones psicosociales y educativas en modelos teóricos y en metodologías concretas con validez científica y eficacia demostrada en este tipo de programas.
- Método de evaluación del proyecto.

b) Itinerario de la Intervención Educativa, estructurado en fases que recojan los niveles de intervención (acogida/adaptación, intervención, salida)

c) Modelo del expediente individual enunciando los documentos que contendrá y descripción de estos, incluyendo el modelo de Plan individualizado de intervención.

d) Proyecto de reglamento de régimen interno:

- Derechos y deberes de las personas menores de edad y de las personas profesionales.
- Normas de convivencia.
- Reglas de funcionamiento.
- Normas de procedimiento para los ingresos.
- Cauces y ámbitos de participación de las personas menores de edad y de sus familias.
- Protocolos de actuación: en casos de ausencia no autorizada, en situaciones de crisis, etc.
- Procedimiento de quejas y sugerencias, que incluirá a las personas menores de edad y a sus familias.
- Régimen de comunicación con la Dirección General competente en materia de infancia y con el Ministerio Fiscal a través de las delegaciones provinciales de bienestar social.
- Funcionamiento de los órganos de gestión.
- Gestión, mantenimiento y acceso a la documentación.

e) Modelo de Protocolo de quejas y reclamaciones.

f) Modelo de Memoria Anual.

16. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones

Dada la importancia de la personalización de la atención para la calidad de los servicios destinados a niños, niñas y adolescentes bajo la acción protectora del Gobierno de Castilla-La Mancha, la dotación de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la garantía de calidad del proyecto. En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos

servicios, que ha de ser contratado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego.

Los profesionales que la entidad concertada destine a la ejecución de los trabajos objeto del concierto dependerán exclusivamente de la misma, ejerciendo la entidad concertada todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora de aquellos. Por tanto, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse, actuando únicamente como órgano concertante de las plazas. Asimismo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a los beneficios dirigidos a sus trabajadores que la Entidad concertada adquiera con los mismos o en decisiones de la Junta Directiva.

Cada hogar contará con personal de atención directa cumpliendo los requisitos sobre Clasificación profesional del Convenio Colectivo estatal vigente de reforma juvenil y protección de menores. El personal del Centro deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado Convenio, así como contar con la experiencia profesional precisa para el desarrollo de sus funciones de asistencia, atención, cuidado y formación de las personas menores de edad, y tramitación documental, en su caso.

No está permitida la participación de voluntariado en la intervención con los niños, niñas y adolescentes del centro, ni dentro del centro, ni en traslados, ni en actividades de ocio y tiempo libre fuera del centro, sin perjuicio de que niños y adolescentes participen en actividades lúdicas generales y normalizadas de su entorno que estén organizadas por entidades o instituciones que utilicen voluntariado.

Si la entidad concertada considerara la idoneidad del voluntariado para la implementación de una actividad concreta, deberá recabar el permiso expreso por escrito del Servicio competente de la Delegación Provincial de Bienestar Social mediante solicitud donde justifique el uso de voluntariado, periodo, horario y tiempo de dedicación, objetivos, actividades y tareas, e identifique al personal voluntario y su dependencia orgánica, con copia para la Dirección general competente.

El centro podrá aceptar estancias de alumnado de títulos oficiales de grado de formación profesional o de grado universitario para la realización de prácticas curriculares. No se aceptarán alumnos de otra índole, ni prácticas que no sean estrictamente curriculares. En cualquier caso, la dirección del centro garantizará que el/la estudiante siempre esté acompañada/o y bajo la supervisión del personal del centro, sin que pueda sustituir a profesionales en ningún turno ni en su ausencia. No podrá haber más de 1 alumno/a en prácticas de manera simultánea.

El personal contratado y, en su caso, el personal voluntario y el alumnado en prácticas, habrá de acreditar ante la entidad que no ha sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexual tipificado en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal, en aplicación del artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales y de trata de seres humanos.

No está permitido el acceso al centro de familiares o conocidos del personal contratado, del alumnado en prácticas o del voluntariado.

Todas las personas profesionales pedirán permiso para acceder a las estancias de uso privado de las personas menores de edad (habitaciones, aseos, etc.) y respetarán en todo momento sus derechos, y en especial su intimidad, organizando las tareas de forma que resulte lo menos molesta posible para la convivencia y las actividades del hogar.

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

La Entidad concertada procurará que exista la máxima continuidad del personal con el fin de mantener un ambiente predecible y facilitar que las niñas, niños y adolescentes puedan mantener con el equipo profesional pautas estables y enriquecedoras de comunicación social y afectiva.

16. 1 Plantilla mínima

La plantilla mínima de intervención directa de 1 hogar de atención residencial estará compuesta por:

- 1 director/a de hogar.
- 6 educadores/as.
- 1 profesional con categoría Cocinero-a/gobernante-a.

En todos los casos, las entidades concertadas tendrán la obligación de asegurar la atención de los niños, niñas y adolescentes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

La persona responsable de la entidad concertada y la dirección del hogar mantendrán una permanente y fluida relación de comunicación e información con la Administración (Delegaciones Provinciales y Dirección General competentes en materia de Infancia).

La figura de los educadores tendrá prioritariamente titulación de Educación Social, aunque podrán contratarse excepcionalmente profesionales con otras titulaciones universitarias afines y hasta un máximo de 18% de profesionales educadores/as podrán sustituirse por profesionales de otra categoría profesional siempre que sean del ámbito educativo, psicológico y/o social.

En relación con el perfil profesional Auxiliar Técnico Educativo y/o Técnico/a de Integración Social, deberá contar con experiencia mínima acreditada de un año en atención a personas menores de edad en situación de acogimiento residencial, desempeñará funciones de apoyo al Educador/a Social. Ningún turno podrá ser cubierto exclusivamente por Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico de Integración Social. Sus funciones son las de atención y educación integral del niño, niña o adolescente, incluyendo tanto aquellas actividades e intervenciones más técnicas (colaboración en la programación, entrenamiento de habilidades, etc.) como las más relacionadas con las actividades de la vida diaria y cotidianas (comida, aseo, acompañamiento, etc.)

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente. Como criterio general, se organizarán los turnos del personal en función de la presencialidad de las personas residentes en el Hogar, garantizando la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del Hogar las veinticuatro horas de cada día. Así mismo, durante las vacaciones, incapacidades laborales o ausencias del personal de la entidad concertada, cualesquiera que sean las causas de éstas, los profesionales serán debidamente suplidos por dicha entidad concertada con personal de idéntica cualificación profesional de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del concierto. En cualquier caso, la Dirección del Hogar asume la responsabilidad de la toma de decisiones ante cualquier circunstancia no prevista que se produzca.

16.2. Personal complementario

Además de la plantilla mínima de intervención directa recogidos en el punto 1.1 se podrá disponer de otros perfiles profesionales para complementar la actuación profesional y la gestión de los recursos de atención residencial.

En aquellos casos en los que se considere necesaria la contratación de personal de refuerzo por las características de ciertos menores o por las características específicas de ocupación de ese momento, se procederá a la contratación de dichos refuerzos dentro de la cuantía fijada en el concierto social, no suponiendo un aumento presupuestario, pues dichos refuerzos ya van incorporados en la cuantía de la plaza por día del presente concierto social.

La incorporación de personal de refuerzo educativo para la atención de situaciones excepcionales y extraordinarias, en todos los casos, requiere de un informe-propuesta del Servicio de Atención a la Infancia de la Delegación de Bienestar Social correspondiente, así como de aprobación de la Dirección General de Infancia y Familia, aunque podrá ser también a propuesta y solicitud de la entidad concertada.

16.3. Turnos y suplencias

Como criterio general, la organización de turnos del personal se establecerá en función de la presencia de los niños y adolescentes en el centro, asegurando su adecuada atención y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas de cada día.

La entidad concertada tendrá el personal necesario en número suficiente para garantizar la prestación efectiva del servicio las 24 horas el día, los 365 días del año, con turnos rotativos.

Las personas trabajadoras deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que se haya realizado de manera efectiva el cambio de turno y se hayan comunicado las incidencias e indicaciones necesarias al siguiente turno.

Ningún turno podrá ser cubierto exclusivamente por Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico de Integración Social.

Cuando personal del centro haya de acompañar a las personas residentes en sus desplazamientos o realizar desplazamientos para la recogida o traslados, sea en la misma provincia o en otra distinta, debe garantizarse la presencia de al menos un profesional en el Hogar cuando en el mismo permanezca o vaya a permanecer algún niño, niña o adolescente residente.

La entidad concertada deberá suplir las ausencias de educadores y, en su caso, auxiliares técnicos educativos y cocinero/a-gobernante-a tanto en situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc. por personal de idéntica cualificación profesional para garantizar la adecuada atención y que el servicio no sufra interrupción alguna. En cualquier caso, la Dirección del Centro asume la responsabilidad de la toma de decisiones ante cualquier circunstancia no prevista que se produzca.

La Entidad concertada deberá incluir en la documentación aportada, una propuesta de cuadrante de turnos que garantice los descansos semanales, festivos, permisos retribuidos y vacaciones anuales de los profesionales. Deberá determinar, además, los criterios y condiciones que se aplicarían para cubrir los servicios en situaciones especiales, como bajas laborales, salidas con pernocta, imprevistos, etc.

16.4. Perfiles profesionales y funciones:

Las funciones y perfil de los/as profesionales son los siguientes:

Director/a: Titulación Universitaria en Educación Social, Trabajo Social, Magisterio, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía con experiencia profesional demostrable de al menos dos años en Protección a la Infancia.

Su jornada será completa con posibilidad de localización fuera de su jornada ante cualquier eventualidad seria que pudiera surgir y requiera de su intervención.

Serán sus funciones:

- Ejercer la Guarda de los niños, niñas y adolescentes en base a lo estipulado en el artículo 172 del Código Civil.
- Representar al hogar de atención residencial y a los niños, niñas y adolescentes ante la Dirección General competente en materia de infancia y ante otras instituciones (justicia, educación, salud...)
- Dirigir, gestionar y coordinar todos los servicios educativo-asistenciales del hogar.
- Supervisar y coordinar el trabajo de todo el personal.
- Realizar la gestión y prestación directa de los servicios objeto de la concertación social.
- Garantizar la adecuada elaboración de toda la documentación pertinente y su remisión a la Dirección General competente en materia de Infancia.
- Presentar mensualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de personas menores de edad o que hayan residido a lo largo del mes en el hogar de atención residencial.
- Presentar anualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la una relación de profesionales, detallando las modificaciones y sus causas.
- Comunicar a la Dirección Provincial y a la Dirección General competentes en materia de infancia cualquier modificación relativa al personal que trabaja con los niños, niñas y adolescentes, cuando se produzca.
- Gestionar adecuadamente tanto los recursos económicos como los de personal con el fin de proporcionar una adecuada atención a los niños, niñas y adolescentes.
- Elaborar, controlar y realizar el seguimiento del plan económico.
- Responsabilizarse de la provisión de fondos para el hogar de atención residencial.
- Velar por el correcto mantenimiento del edificio y sus estructuras.
- Evaluar el funcionamiento del hogar de atención residencial tanto a nivel estructural como del personal, a través de una memoria anual sobre las actividades de la entidad en relación con la actividad prestada.
- Realizar la coordinación interna del equipo.
- Identificar necesidades y proponer mejoras para el trabajo educativo.
- Apoyar emocionalmente al equipo profesional, creando un ambiente de escucha y participación y prestando apoyo al personal en la toma de decisiones.
- Facilitar el canal de información entre las diversas instituciones y el equipo del hogar.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir dentro del equipo, entre las personas menores de edad, entre profesionales y usuarios/familias, y entre el hogar de atención residencial y otros agentes externos (comunidad, centro escolar...)
- Garantizar la existencia y cumplimiento del Proyecto de centro y de los Protocolos de Acogimiento Residencial, por parte de todo el personal.
- Organizar el día a día del hogar de atención residencial, controlando el reparto de las tareas y del gasto diario.

Educadores: Deberán estar en posesión del título de Diplomado o Grado en Educación Social o Habilitación preferentemente, aunque en casos excepcionales pueden contratarse profesionales con otras titulaciones universitarias afines, o incluso dentro del porcentaje permitido e indicado en el punto anterior (18%) con otras titulaciones afines no universitarias, siendo necesaria la experiencia profesional demostrable en el ámbito de protección a la infancia y cumplir los requisitos indicados en el anterior apartado.

Funciones:

- Conocer y seguir las directrices de los documentos que rigen la atención a las personas menores de edad en acogimiento residencial en Castilla la Mancha, así como los documentos internos de su entidad (Proyecto Educativo del hogar, Reglamento de hogar, y funciones, tareas y responsabilidades propias y de los demás...)
- Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de las personas menores de edad, sean éstas de carácter social, sanitario, emocional, educativo y/o de ocio y tiempo libre.
- Llevar a cabo la intervención conforme a las pautas establecidas en el Plan Individual de Intervención del hogar, de manera coherente con el Plan elaborado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.
- Garantizar la aplicación de Programas Educativos Específicos que respondan a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar la atención individualizada y la tutoría con las personas menores de edad que le sean asignados, creando un clima de acercamiento con cada uno/a de ellos/as.
- Participar activamente de la coordinación del equipo educativo.
- Mantener relación y fomentar la coordinación con los agentes sociales y resto de personas profesionales relacionados con las personas menores de edad atendidas.
- Estudiar cómo se puede intervenir mejor pedagógicamente en las actitudes, conductas y personalidad de las personas menores de edad.
- Ejercer la tutoría específica de las personas menores de edad, cuando se le encomiende.
- Llevar a término las actividades cotidianas gozando del nivel de autonomía necesario para el ejercicio de sus funciones.
- Planificar y desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del hogar.
- Dinamizar las relaciones de convivencia.
- Hacer cumplir a las personas menores de edad el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del hogar.
- Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del hogar, evitando alteraciones del orden e intentos de fuga que puedan producirse.
- Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado respetando, en todo caso, el descanso del personal y la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Practicar la observación directa del comportamiento de las personas menores de edad con arreglo a las técnicas que se determinen, emitiendo los correspondientes informes y en cuantas ocasiones se le soliciten.
- Organizar y controlar las actividades de los distintos programas que sean de su responsabilidad en su ejecución.
- Asumir cualquier otra función que la Dirección del hogar le delegue concernientes a su cometido.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Profesional cocinero/gobernante: se encargará de las tareas del hogar de atención residencial y será requisito que la persona profesional que cocine disponga del carné de manipulador de alimentos revisado periódicamente por los organismos competentes. Deberán guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, ropa de trabajo adecuada y limpia, gorro y guantes.

Funciones en cocina:

- La recepción, almacenamiento y custodia de las materias primas.
- La confección de los menús y dietas.
- La manipulación, elaboración y cocinado de las materias primas necesarias para la confección de menús y dietas.
- La distribución y servicio de la comida a las personas menores de edad.
- Retirada, limpieza y colocación de la vajilla, cubertería, cristalería y menaje.
- Limpieza y acondicionamiento general de los espacios de cocina, oficio, almacenes, cámara frigorífica, etc.
- Confeccionar los menús y dietas especiales que se consideren necesarias, por prescripción facultativa o cualquier otra razón, previa autorización de la Dirección del hogar de atención residencial.

- La preparación y confección de menús se realizarán en la cocina del hogar de atención residencial por la persona profesional contratada por la entidad concertada, salvo la compra de productos elaborados, de forma excepcional, tales como bebidas no alcohólicas, productos de repostería, helados, etc.
- Cualquier otra función que esté dentro de su ámbito profesional.

Funciones de lavandería:

- Lavado, plancha y costura de la ropa personal de los niños, niñas y adolescentes y lencería común del hogar. Se encargarán también de su distribución, organización y almacenaje. Cuidado, orden y limpieza de cuartos de lavandería y ropero, así como del control y planificación de productos y utensilios empleados en lavandería.
- Las sábanas y toallas se cambiarán, al menos, una vez por semana y siempre que sea necesario. Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisas y prendas íntimas) se lavarán diariamente, el resto de ropa de vestir cuantas veces lo requiera.
- Las cortinas, mantas y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán con la periodicidad previamente establecida y con los productos y sistemas adecuados a cada uno.
- Se atenderá igualmente la limpieza de elementos de vestido y/o uso de las personas menores de edad (calzado, ayudas técnicas, gafas, etc.) siempre que se requiera.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de las personas menores de edad, que deberán estar marcadas, y de las que se realizará el correspondiente registro para evitar pérdidas o cambios de uso por quienes no son sus propietarios.

Funciones de limpieza:

- Limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de los suelos de todas las dependencias del hogar. Los pavimentos especiales se limpiarán diariamente y se desinfectarán semanalmente con los productos adecuados.
- Limpieza de mesas de despacho, archivadores, armarios y muebles.
- La limpieza y desinfección de inodoros y duchas será especialmente escrupulosa con productos específicos realizándose diariamente, de forma ordinaria, y cuantas veces lo considere necesario la Dirección del hogar o las circunstancias lo precisen.
- Será de carácter general el desempolvado de zócalos, reposapiés, pasamanos, puertas, paredes (puntos de luz, extintores, etc.) y techos (rejillas, mamparas, focos, etc.)
- Limpieza de cristales, espejos, mamparas, etc.
- Limpieza general de habitaciones. Y desinfección periódica de las mismas con productos específicos.
- Trabajos no regulares con motivo de pintura de paredes y techos y que afecte a la limpieza de locales y movimiento o limpieza de mobiliario.
- Traslado de basura y materiales reciclables a los puntos de recogida establecidos de forma aséptica.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se incluye un cuadro de frecuencias mínimas (podrá modificarse según la necesidad)

| | Diaria | Semanal | Mensual |
|---------------------------|--------|---------|---------|
| Almacenes | | | X |
| Aseos/Baños | X | | |
| Cocina | X | | |
| Dormitorios | X | | |
| Sala de estar | X | | |
| Despachos | X | | |
| Patios, terrazas... | | X | |
| Distribuidores y pasillos | X | | |

17. Formación continuada del personal

La entidad concertada debe garantizar que el personal profesional que contrata recibe formación continuada para desarrollar las tareas propias de su puesto de trabajo. La entidad concertada tiene que presentar un Plan de calidad que contenga un sistema de detección de los déficits de formación, así como la estrategia para su resolución.

La entidad concertada incorporará en su plan de formación estrategias de autocuidado y prevención del desgaste en los propios cuidadores al ser las figuras de resiliencia fundamentales, así como formación específica para generar conocimientos y vivencias profesionales que les capaciten para asumir el acompañamiento educativo y terapéutico de niños, niñas y adolescentes afectados por experiencias traumáticas en la primera infancia.

La entidad concertada tendrá que organizar un mínimo de 20 horas semestrales de acciones de formación profesional en el puesto de trabajo que mejoren la ocupación y adaptabilidad de su personal, así como sus capacidades y cualificación. Asimismo, autorizará y promoverá la asistencia de los profesionales a las convocatorias de formación que se planteen con carácter obligatorio desde la Dirección General asumiendo los gastos la entidad concertada

18. Evaluación permanente

▪Evaluación Técnica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia realizará una evaluación permanente de los servicios. Para ello, la entidad concertada deberá remitir al menos una memoria al año. Dicha memoria deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

- Actividades desarrolladas:
 - Descripción de las actividades generales del recurso y específicas con las personas menores de edad.
 - Horario tipo de los días laborales y festivos.
- Metodología y recursos técnicos:
 - Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su elección.
 - Proyectos educativos individualizados adaptados a las necesidades específicas de cada persona menor de edad.
 - Criterios y sistemas de evaluación de los programas educativos.
 - Métodos y recurso que se emplearon en las distintas áreas.
- Incidencias, problemas y/o déficits detectados. Acciones y/o propuestas para su manejo y subsanación.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias, o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia.

▪Evaluación económica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia, realizará asimismo una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al presente pliego. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir al Servicio de Atención a la Infancia de dicha Dirección General, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Incidencias del personal profesional que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos...) Deben ser comunicada en el plazo máximo de una semana desde que se produzca, cualquier alta o baja del personal, así como los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir la entidad concertada.
- Informe semestral de cambios de personal: movimientos y cambios en el personal profesional, así como de las razones que los originan. Deberá incluirse como Anexo en las Memorias semestrales (despidos o renuncias y nuevas contrataciones; cambios de puesto de trabajo; sustituciones por vacaciones, permiso retribuido, asuntos particulares, enfermedad común, accidente de trabajo, etc.) con los justificantes correspondientes. En su caso, también se indicarán el personal voluntariado que ha acudido al centro a lo largo del año, su procedencia, perfil, función o cometido y los cambios o movimientos de este personal, si existiera, con los justificantes necesarios. Asimismo, deberá incluirse el número de alumnos que han realizado sus prácticas en el centro, perfil, horario, actividades y periodo de prácticas.
- Documentación acreditativa de las obligaciones de la entidad concertada respecto al personal profesional que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones con la Seguridad Social (TC1 y TC2). La comunicación se realizará trimestralmente en el plazo máximo de 90 días desde la finalización de cada trimestre natural.
- Relación de Puestos de Trabajo. En los 15 días siguientes a la firma del contrato se realizará una RPT que se remitirá a la Consejería de Bienestar Social.
- Libro de Registro de Personal Profesional. Existirá un libro con indicación de nombre y apellidos, tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), puesto, titulación, jornada, etc.

- Ficha de control del personal profesional. Cada trabajador/a tendrá una ficha anual donde consten sus datos de presencia, días libres, vacaciones, ausencias, etc.
- El hogar de atención residencial deberá remitir mensualmente una relación nominal de las personas menores de edad residentes en el hogar, en la que se hará constar los datos que se establezcan por la Dirección General competente en materia de infancia. En dicha relación se detallarán igualmente las plazas no ocupadas.
- El hogar de atención residencial deberá remitir por escrito, e-mail, las incidencias que se produzcan en cuanto al número de personas menores de edad que se encuentren residiendo en el hogar de atención residencial (bajas, ingresos, fugas, no retornos, retornos...), el mismo día que tales incidencias se produzcan.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de infancia.

En el desarrollo de la ejecución del concierto social la Consejería de Bienestar Social podrá formular a la entidad concertada aquellas advertencias destinadas a la corrección de desajustes en el modo de prestación del servicio, para su adecuación a las instrucciones recibidas y Pliego Técnico, todo ello con carácter previo y sin perjuicio de la tramitación del correspondiente expediente declarativo de los incumplimientos, con imposición de las penalidades que deban ejecutarse.

La entidad concertada será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la gestión de la atención en el Hogar.

Anexo I.B

Pliego de prescripciones técnicas que regirán el concierto social: Gestión integral de plazas en cuatro centros de primera acogida y valoración de protección de personas menores de edad en las provincias de Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo

Contenido

1. Introducción.
 2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas
 3. Personas usuarias
 4. Asignación del recurso
 5. Características del recurso
 6. Derechos de los niños, niñas y adolescentes residentes
 7. Cartera de servicios
 8. Ubicación y capacidad
 9. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales
 10. Mantenimiento y seguridad
 11. Horarios
 12. Metodología
 13. Documentación a aportar
 14. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones.
 15. Formación continuada
 16. Evaluación permanente
-

1. Introducción.

El Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha (DOCM 87, de 07/05/2021) establece en su artículo 11.1, el contenido mínimo que deberán recoger las bases de las convocatorias que se publiquen a su amparo. Asimismo, el punto 2 de dicho artículo indica que “cuando sea preciso un mayor detalle del contenido, se podrá elaborar un pliego técnico, que complementará la información obligatoria recogida en las bases”.

2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que han de regir el procedimiento abierto para la concertación social de cuatro Centros de Primera Acogida y Valoración (en adelante CPAV), cada uno con quince plazas, en las provincias de Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo. Su finalidad es la atención integral inmediata de personas menores de edad cuya tutela y/o guarda haya sido asumida por la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en aplicación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor; la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la infancia y la Adolescencia de Castilla La Mancha; y el Decreto 4/2010, de 26 de enero, de protección social y jurídica de los menores en Castilla la Mancha.

Los CPAV son recursos residenciales de carácter abierto, para la atención integral inmediata de aquellos niños, niñas y adolescentes sobre los que se ha asumido una medida de protección, y respecto de los cuales se considera necesario un estudio más pormenorizado para orientar la toma de decisiones y el Plan individualizado de protección.

Llevan a cabo la primera acogida del niño, niña o adolescente, la valoración diagnóstica de los efectos que la situación de desprotección ha podido provocarles, y la propuesta de las medidas más adecuadas, de manera complementaria y coordinada con el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia de referencia, en el marco del Plan individualizado de protección.

Con carácter general, la estancia de un niño, niña o adolescente en un centro de primera acogida y valoración no se prolongará más de seis meses. Transcurrido este tiempo deberán acreditarse los motivos o las dificultades encontradas para mantener la estancia.

3. Personas usuarias

Personas de entre 0 y 17 años que se encuentren en situación de desamparo o cuyas familias no puedan atender sus necesidades básicas de forma temporal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7/2023, de 10 de marzo, de Atención y Protección a la infancia y la Adolescencia de Castilla La Mancha, y en el Manual de Procedimiento y Protocolos de Actuación del Programa de Acogimiento Residencial en Castilla-La Mancha, establecido por la Consejería de Bienestar Social.

Como norma general las personas menores de edad con intervalo de edad entre 0 y 6 años no serán atendidos en recursos de atención residencial, salvo falta de alternativas de atención familiar.

El CPAV es un centro abierto y cubrirá la atención de las personas residentes durante 24 horas al día, todos los días del año.

4. Asignación del recurso

El acceso a los CPAV se producirá mediante Acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente, en el que se delega el ejercicio de la guarda de la persona menor de edad en la directora o director del centro.

La salida definitiva de los niños, niñas y adolescentes requiere acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente o decisión judicial, según establece la legislación vigente.

5. Características del recurso

Las características fundamentales del servicio prestado por este tipo de centro son las siguientes:

- El Centro deberá prestar, de manera inmediata y continuada, atención integral en régimen residencial a las personas menores de edad sobre los que sea necesario ejercer una medida de protección, y las pautas educativas

que precisan para su desarrollo integral, por el periodo necesario hasta que pueda producirse el retorno con sus familias si fuera posible, o bien su derivación a un hogar de atención residencial de media estancia que desarrolle un programa de mayor estabilidad.

- El Centro de Primera Acogida y Valoración se encargará de valorar los efectos de la situación de desprotección en el niño, niña o adolescente, así como de la elaboración, en el plazo máximo de 6 meses, de una propuesta de intervención en el marco del Plan de Caso definido por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia de cada provincia, Equipo al que trasladará los pertinentes informes.

6. Derechos de los niños, niñas y adolescentes residentes

Las niñas, niños y adolescentes residentes en el CPAV gozarán de todos los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico; entre ellos, los reconocidos en la Convención Internacional sobre los derechos del niño y de la niña, y en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. En particular se reconocen los siguientes derechos:

- Derecho a una atención integral
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a una atención individualizada y personalizada
- Derecho a la intimidad
- Derecho a las relaciones personales
- Derecho a la información y participación

En el desarrollo de los programas en el CPAV, la participación de los niños debe ser un objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad y se contemplará la participación de niños, niñas y adolescentes en el funcionamiento del CPAV, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.

7. Cartera de servicios

La entidad concertada garantizará en el centro, como mínimo, las siguientes prestaciones:

7.1.- Alojamiento, vestido, aseo y alimentación:

Se trata de ofrecer alojamiento y manutención a las personas menores de edad atendiendo a los objetivos y criterios establecidos en el proyecto socioeducativo del centro y el plan de caso de cada niño, niña o adolescente, garantizando su cuidado personal, supervisión y protección, en particular, las siguientes prestaciones:

- La asistencia necesaria y los medios para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, ocio, etc.) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Cada persona menor de edad dispondrá durante su estancia de una habitación, que puede ser compartida, como máximo, con otra persona (salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el Servicio competente en materia de infancia de la Delegación Provincial correspondiente), donde dispondrá de un espacio personal para guardar su ropa y enseres (parte habilitada de un armario, estanterías, cajones, mesilla, etc.).
- Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora de asignar habitación a niños, niñas y adolescentes, respetando en todo momento la intimidad, el desarrollo individual y la cohesión entre grupos de hermanos.
- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los niños, niñas y adolescentes, prestándoles apoyo en el grado necesario en cada caso.
- Las personas menores de edad vestirán calzado y ropa de calle adecuada a su perfil personal (edad, género, constitución física, etc.) y apropiada para la actividad y las condiciones de la estación en que se use. Se respetarán, en la medida de lo posible, las preferencias en el vestir de cada niño, niña y/o adolescente.
- Ofrecer de forma general cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) conforme al menú diseñado previamente y valorado por un facultativo, que garantice la correcta alimentación de las personas menores de edad. En el caso de los bebés se ajustará a lo prescrito por su pediatra. Deberá existir un registro de los menús diarios, con sus posibles variaciones.
- Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos. Se tendrá en cuenta las particularidades culturales de las personas menores de edad, especialmente en cuanto a alimentos prohibidos por su religión o cultura, respetando dichas prohibiciones.

- Las comidas y platos cocinados se servirán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Los menús y dietas que se sirvan cubrirán las necesidades alimentarias y terapéuticas de los niños, niñas y adolescentes. En especial se garantizará el aporte energético y el correcto equilibrio entre los nutrientes (proteínas, lípidos e hidratos de carbono). Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros específicos para los residentes que lo precisen (dieta hipo o hipercalórica, dieta para diabéticos, dieta prescrita por facultativo, etc.)
- El menú diario se establecerá equilibrando todas las comidas del día, combinando platos fuertes con platos más ligeros y distribuyendo los alimentos ricos en proteínas, buscando la frecuencia y variación en el consumo de alimentos fundamentales. Se fomentarán buenos hábitos de alimentación.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los niños que no puedan comer por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.
- Las personas menores de edad realizarán las comidas principales en el hogar de atención residencial, no siendo posible la contratación de servicios externos de catering o de asistencia a comedores escolares.

7. 2.- Atención socioeducativa y sanitaria:

- Adecuado seguimiento del estado de salud de los niños, niñas y adolescentes a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, vacunaciones, problemas de odontología, oftalmología, servicios especializados – logopedia-, etc.), a través del Sescam o con carácter privado, si fuera necesario, con cargo a la entidad concertada.
- No estará permitido fumar en el interior del CPAV.
- El CPAV habrá de disponer de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté al alcance de los niños y permanezca cerrado bajo llave.
- Se proveerá a los niños, niñas y adolescentes del material escolar necesario (libros de texto, cuadernos, lápices, aportación económica para actividades extraescolares, etc.), estableciéndose para su dotación por parte de la entidad concertada, un plazo máximo de dos semanas desde el inicio escolar o desde el ingreso del niño, niña o adolescente en el CPAV.
- Seguimiento y apoyo escolar (entrevistas con los tutores, apoyo en las tareas escolares a las personas usuarias, refuerzo de contenidos adquiridos, y si este refuerzo fuera necesario contratarlo, los gastos correrán a cargo de la entidad concertada).
- Estimulación y desarrollo de las capacidades de los niños, niñas y adolescentes, con relación a su ciclo evolutivo. Estimulación del desarrollo de habilidades sociales.
- Atención a la diversidad e individualidad de cada niño, niña o adolescente.

7.3.- Actividades de descanso, ocio y tiempo libre:

- Brindar actividades de ocio alternativas para todo el grupo, que favorezcan la convivencia y la cooperación, y rompan la rutina establecida por el normal funcionamiento del recurso.
- Favorecer la realización de actividades de ocio fuera del CPAV, haciendo uso principalmente de los recursos normalizados en el entorno comunitario.
- Promover espacios de ocio individualizados.

7.4.- Traslado y acompañamiento de las personas usuarias:

- Por las propias características del recurso (Urgencia, Primera Acogida) éste será el encargado de la recogida y traslado de los niños, niñas y adolescentes que hayan de ingresar en el mismo, durante las 24 horas, todos los días del año.
- Traslado y/o acompañamiento a todas las actividades recogidas en su Proyecto Educativo Individualizado.
- Traslado a otro hogar de atención residencial y/o CPAV en su caso, dentro de la misma provincia o de otra provincia distinta, cuando exista un cambio de guarda en acogimiento residencial.
- Acompañar a los niños, niñas y adolescentes a las reuniones médicas o actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento de un adulto.
- Traslado de los niños, niñas y adolescentes a las actividades ocupacionales y de ocio cuando se considere necesario en función de las características de cada persona menor de edad y la lejanía a la ubicación del centro.
- La entidad concertada deberá facilitar el transporte adaptado a aquellos usuarios o usuarias con movilidad reducida que así lo precisen.

7.5.- Supervisión:

La entidad concertada llevará a cabo las tareas de supervisión de las personas menores de edad y de las instalaciones. En aquellos casos excepcionales en los que, por la seguridad de las personas menores de edad y de

los profesionales del hogar, se precisen servicios especiales, se contará con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

La entidad concertada viene obligada a informar a la Delegación Provincial de Bienestar Social correspondiente y al Servicio competente en materia de infancia de la Dirección General de Infancia y Familia, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación de los servicios y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con los mismos.

7.6.- Condiciones de higiene y limpieza:

- La entidad concertada, titular del CPAV realizará la limpieza interior y exterior en todo y a todos los elementos del inmueble. Se perseguirá una limpieza y desinfección general y permanente del recurso, especialmente en las zonas de uso frecuente y en las zonas de mayor riesgo, tales como cocinas, comedores, aseos, etc. Para estas actividades se utilizarán los productos adecuados, que deberán estar fuera del alcance de los niños, niñas y adolescentes habilitándose un espacio destinado a guardar bajo llave dichos productos, así como los utensilios de limpieza, que estará dotado de elementos propios para el mantenimiento de los útiles.
- Se deberá alcanzar un nivel de desinsectación y desratización óptimo, mediante la realización de actividades al efecto cuantas veces sea necesario, y como mínimo una vez al año, llevadas a cabo por personal especializado. Los gastos correrán a cargo de la entidad concertada.
- Se establecerán normas de higiene para todo el personal.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Las habitaciones se ventilarán y limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se harán diariamente.
- La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, y demás lencería doméstica de uso habitual diario.

La Entidad concertada deberá cumplir las siguientes condiciones higiénicas y de seguridad para los alimentos:

- Los alimentos adquiridos, utilizados y servidos deberán cumplir los requisitos que establece la legislación y, en particular, el Código Alimentario. Se vigilará que los alimentos cuenten con todas las garantías sanitarias en especial las carnes, aves, leche, lácteos, huevos, pescado y mariscos.
- La Entidad concertada se responsabiliza de que todos los proveedores estén legalmente acreditados y los productos sujetos a las instrucciones del Código Alimentario, así como evitar que sufran alteraciones.
- Los alimentos enlatados deberán tener el correspondiente registro sanitario.
- Los alimentos congelados cumplirán lo reglamentado para garantizar la cadena de frío.

En la cocina se observarán las siguientes medidas higiénicas:

- Los desperdicios se almacenarán en local aparte, en cubos tapados.
- Las mesas y materiales de trabajo se limpiarán diariamente con agua caliente y detergente adecuado, utilizando los productos desinfectantes necesarios.

8. Ubicación y capacidad

En cada una de las cuatro provincias reseñadas, el CPAV dispondrá de 15 plazas para ofrecer acogida inmediata a 15 personas menores de edad, en riesgo, desamparo o guarda temporal.

Debido a la atención ante situaciones de urgencia de esta tipología de CPAV, cada uno de ellos debe tener posibilidad de ampliar su capacidad y medios para poder atender hasta 20 personas menores de edad ante situaciones excepcionales que requieren de atención inmediata. La posibilidad de llegar a esta ocupación tendrá que ser valorada en cada caso por parte de la Delegación Provincial correspondiente evitando siempre que sea posible que esta situación se produzca.

El CPAV estará ubicado preferentemente en el casco urbano de la capital de provincia o municipios colindantes o, en su defecto, en zonas o municipios bien comunicados con acceso a los servicios básicos de Castilla la Mancha. En el supuesto de no estar ubicado en la capital de provincia, el CPAV deberá estar comunicado con ésta por transporte público, con una frecuencia mínima diaria de dos viajes de ida y dos de vuelta, en horario adecuado al escolar.

9. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales

El CPAV deberá contar con un espacio total que garantice la calidad del servicio prestado evitando problemas de hacinamiento.

Las condiciones generales de los espacios deben adecuarse a lo establecido en el ámbito legislativo vigente y se irán adecuando a lo que posteriormente se regule normativamente. En cualquier caso, el CPAV debe cumplir las siguientes condiciones generales:

- Dispondrá de climatización adecuada en verano e invierno para el confort de los niños, niñas o adolescentes y del personal.
- Acceso a las nuevas tecnologías: el CPAV debe contar con un sistema Wi-Fi y conexión a Internet.
- No presentará desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura teniendo que ser reparadas en caso de que se produzcan.
- No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.
- El centro debe contar al menos con las siguientes zonas:

a) Zona administrativa: esta zona deberá ser destinada a oficinas y despachos en los cuales se llevará a cabo la práctica administrativa, de gestión y de control de las distintas áreas del CPAV. La zona administrativa debe contar con un despacho individual donde se puedan desarrollar entrevistas con las personas menores de edad que garantice el derecho de confidencialidad de la información prestada por las mismas. También contará con un baño para las personas profesionales, así como una habitación de descanso para el personal educativo.

La Entidad concertada deberá contar con todo el equipamiento y mobiliario necesario para este fin, que será como mínimo:

- Mesa y sillas de despacho
- Impresora
- Equipo informático
- Teléfono fijo o móvil
- Conexión a Internet

b) Zona residencial: Será la destinada al uso de los niños, niñas y adolescentes. En ella se cuidará que el colorido y el mobiliario se ajuste a la edad y gustos de éstos. Del mismo modo, se procurará que los elementos decorativos tales como cortinas, alfombras, o colchas y juegos de cama den colorido y calidez a las estancias.

Dentro de esta zona el centro deberá disponer, como mínimo de:

- Siete dormitorios dobles.
- Un dormitorio individual.
- Dos baños completos para uso exclusivo de las personas menores de edad que serán diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de privacidad y seguridad. Estos baños estarán dotados al menos de inodoro, lavabo, bañera y/o ducha, así como del mobiliario necesario para su correcto uso.

Todo ello sin perjuicio del dormitorio destinado al personal educativo y de la disponibilidad de espacio residencial para atender a un número mayor de niños, niñas y adolescentes ante situaciones excepcionales y de urgencia, situándose el límite en cinco plazas más.

Todas las habitaciones-dormitorio deberán ser confortables y cómodas. Contarán con mobiliario adecuado atendiendo a los intereses de los propios niños, niñas y adolescentes. El número máximo de plazas en cada habitación para la atención de las 15 plazas a concertar será de dos salvo necesidad por la atención excepcional ante situaciones de urgencia.

- Una o dos salas de estar y actividades y una sala comedor. Ambas estancias deberán estar dotadas de mobiliario confortable, cálido y cómodo para los niños, niñas y adolescentes, compatibilizando en todo lo posible estas características con la evitación de objetos fácilmente rompibles o que puedan comprometer su seguridad. Todas las zonas comunes del CPAV tendrán un aspecto agradable y familiar.

En concreto, la entidad concertada dotará la zona residencial de todos los enseres y mobiliario necesario para su uso, con un mínimo de:

- 15 Camas
- 15 mesas y sillas de estudio
- 7 armarios Roperos Dobles. 1 armario Ropero Individual
- Todo el mobiliario necesario para el uso del comedor y la sala de estar.

c) Zona de servicio: Esta zona deberá estar destinada a almacenes, cocina, despensa y lavadero. La entidad concertada dotará la zona de servicio de todos los enseres y mobiliario necesario para su fin. En particular, la zona de cocina deberá estar adecuadamente equipada para la conservación y refrigeración de alimentos, así como

disponer al menos de horno microondas o sistema de mantenimiento de comidas calientes. Contará con lavadora y secadora con capacidad adecuada para dar respuesta al número de plazas.

d) Zona de ocio: El CPAV contará con un espacio al aire libre. Dicho lugar deberá mantenerse limpio, arreglado y sin elementos deteriorados o peligroso y servirá para la realización de actividades deportivas o de ocio.

El centro contará con todos los enseres, lencería doméstica, productos, ropa y calzado necesarios para garantizar la adecuada atención personal de los niños, niñas y adolescentes residentes:

- La entidad concertada facilitará los productos de aseo necesarios tanto de uso compartido (gel, champú, jabones) como de uso personal (peine, cepillo de dientes, etc.)
- La entidad concertada evitará la adquisición de ropa y calzado de manera indiscriminada y en grandes cantidades, y se abstendrá en todo caso de recurrir a la caridad, donaciones, etc.
- Control de la ropa y el buen estado de ésta, evitando y subsanando los extravíos y renovando las prendas deterioradas por el uso. Se cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- La entidad concertada dispondrá del utillaje, menaje y útiles de cocina como son baterías de cocina, sartenes, cubiertos, platos, vasos, etc., en cantidad suficiente para dar un adecuado servicio a todas las personas residentes y los renovará, a su cargo, con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones apropiadas para la salud en general e individualmente para cada persona.
- La entidad concertada dotará al centro, para uso de los niños, niñas y adolescentes residentes, de la lencería doméstica necesaria: ropa de cama (sábanas, fundas de edredón, edredones, fundas de almohada, etc.), de mesa (mantel y/o hules, servilletas, manteles individuales, etc.) y aseo (toallas, alfombrillas, etc.).
- La entidad concertada renovará, a su cargo, este tipo de ropa doméstica con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, con las mismas calidades exigidas en el equipamiento inicial.
- La entidad concertada renovará, a su cargo, los colchones y almohadas de los niños, niñas y adolescentes con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones de uso adecuadas, con las mismas calidades exigidas en el equipamiento inicial.
- También el centro dispondrá de juguetes, juegos, libros y, en su caso, material de deporte.

Cada CPAV dispondrá de un vehículo con las autorizaciones y tarjetas de transporte requeridas por la normativa vigente, así como las medidas de seguridad exigibles en materia de circulación vial. La entidad concertada contratará los seguros necesarios, siendo su responsabilidad asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos. El vehículo no dispondrá de ningún logo identificativo, ni de imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

10. Mantenimiento y seguridad

- El CPAV dispondrá de extintores y luces de emergencia.
- Los baños deben salvaguardar la intimidad de los niños, niñas y adolescentes, y disponer de suelo antideslizante.
- El CPAV deberá estar adaptado para la atención de personas con movilidad reducida.
- Los escalones estarán dotados de bandas antideslizantes.
- Las escaleras estarán protegidas con barandillas para evitar riesgos innecesarios.
- El CPAV dispondrá de suficiente ventilación e iluminación, siendo ésta en las estancias destinadas a las personas menores de edad (dormitorios, sala de estar...) procedente directamente del exterior o bien de un patio de luces.
- Uso restringido de acceso a medicamentos.
- Botiquín.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Deberá asignarse una persona responsable para revisar y mantener los procedimientos de seguridad.
- Deberán elaborarse "Programas de Formación en Procedimientos de Seguridad para profesionales del CPAV".
- El CPAV deberá facilitar que las personas usuarias conozcan las normas de seguridad dentro y fuera del recurso de atención residencial.

11. Horarios

En el CPAV habrá un horario por el que se regulen las diferentes actividades y el tiempo libre. Dicho horario se ajustará a lo siguiente:

a) Ha de garantizar un mínimo de ocho horas diarias de descanso nocturno.

El establecimiento de horarios debe hacerse de acuerdo con el programa de intervención y a las necesidades de cada persona menor de edad, debiéndose adaptar a éstas los turnos del personal.

b) Los tiempos de visitas y de recepción o emisión de llamadas, tanto de familiares o personas allegadas como de amigos/as, estarán por lo general sujetos a los horarios habituales del CPAV, de manera coherente con lo dispuesto

en los planes individuales de intervención y el Plan de Caso elaborado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.

c) El CPAV establecerá, de forma motivada, la relación de actividades de la vida cotidiana que pueden ser objeto de horario individual y por ello, no estar sometidas a los horarios generales, en función del Proyecto Educativo Individualizado, edades y características de las personas menores de edad.

Los horarios de funcionamiento del CPAV (diario, festivo, de verano o de invierno) serán aprobados por la Dirección General competente en materia de Atención a la Infancia, y formarán parte de las normas de funcionamiento interno. Estos horarios se podrán modificar a propuesta de las Delegaciones Provinciales competentes en materia de Atención a la Infancia cuando se considere conveniente. La propuesta de modificación de horarios será sometida a la aprobación de la Dirección General competente en materia de infancia.

12. Metodología

La metodología de trabajo debe estar centrada en las potencialidades y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. De una forma activa y relacional entre el grupo de personas menores de edad y las personas profesionales se centrarán las responsabilidades en las personas y no en el grupo, la entidad u otros entes anónimos.

Partiendo de una intervención intensiva y empática, la metodología deberá ser básicamente participativa y adecuada al proceso evolutivo y las necesidades de cada una de las personas menores de edad, procurando una atención personalizada e inmediata.

Se tendrá en cuenta específicamente que:

- Se debe proporcionar a la persona menor de edad lo antes posible una explicación comprensible de las circunstancias que han dado lugar a la medida, haciéndole partícipe en todo momento de las decisiones que se adopten, facilitándole información acerca de su itinerario y de los principales objetivos de la intervención, y garantizándole el acceso al Técnico/a de referencia que conozca sus circunstancias y pueda ejercer como figura de confianza y apoyo.
- Se le debe informar sobre el funcionamiento y las reglas del CPAV lo antes posible, pero siempre tras haber recibido el apoyo preciso para facilitar su incorporación al nuevo entorno de convivencia.
- Se favorecerá la actitud participativa de los familiares siempre que esto sea posible, manteniendo con ellos una relación que incluya cuantos contactos se consideren necesarios para la buena evolución del niño, niña o adolescente, de manera coherente con el Plan de Caso establecido por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.
- Se favorecerá la actitud colaboradora de las personas menores de edad y su participación activa en la toma de las decisiones que les conciernen, a fin de que tome conciencia de su situación real y se facilite, así, la asunción de su problemática.
- Se atenderán los problemas específicos, duelo por la separación, intereses personales, formativos y/o laborales, integración social, problemática familiar...
- Se procurará a lo largo de toda la jornada una atención variada y acorde a sus motivaciones y aptitudes, de modo que se obtenga un registro de observaciones referido a la vida cotidiana por parte de los profesionales del CPAV.
- El funcionamiento del centro se deberá regir en todo momento por un Reglamento de Régimen Interno.
- Existirá una dinámica de permanente coordinación con los recursos comunitarios a fin de facilitar el acceso a los mismos de las personas menores de edad.
- Durante la vigencia del concierto se garantizará el ejercicio de los derechos que recoge la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y demás normativa estatal y autonómica aplicable.
- Los/as profesionales destinados a la atención educativa y dirección del CPAV deberán conocer:
 - a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia, así como aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con NNAMNA. Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos específicos que se adopten por el Servicio de Atención a la Infancia de Castilla la Mancha.
 - b) Los protocolos de colaboración interinstitucional con la Fiscalía y Policía para la derivación de casos y colaboración en la identificación, filiación o pruebas de edad. Facilitarán la colaboración de actuaciones con la Subdelegación del Gobierno para los NNAMNA de terceros países.
 - c) Asimismo, los profesionales estarán formados y tendrán conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar afectadas personas menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, o cualquier otro que se establezca.

Protocolos de actuación.

Los CPAV deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida.
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación de la persona menor de edad.
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección.
- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento.
- Protocolo de coordinación educativa y técnica con los equipos interdisciplinarios.
- Protocolo de aplicación de medidas educativas.
- Protocolo de seguridad y protección.
- Protocolo de derivación a apoyos técnicos especializados.
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes.
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa de la persona menor de edad.
- Protocolo de encuestas de opinión para personas menores de edad y profesionales.
- Protocolo de limpieza del hogar de atención residencial y mantenimiento de instalaciones.

Documentación relativa a la persona menor de edad.

Cada persona menor de edad contará con un Expediente individual que incluirá, al menos, ficha inicial de recogida de datos, registro acumulativo de observación y seguimiento, historia sanitaria y social, historia formativa/escolar/laboral, participación y opinión de la persona menor de edad en el proceso de atención residencial, gestiones administrativas de regulación de documentación personal, informe de valoración diagnóstica y propuesta y en el caso de permanecer más de seis meses en el CPAV justificación para mantener la estancia.

13. Documentación para aportar

Para el desarrollo del presente servicio, el CPAV deberá disponer como mínimo de la siguiente documentación que determina el programa de trabajo que habrá de proponer la entidad concertada:

- a) Proyecto Educativo en el que se especificarán:
 - Objetivos de actuación en cada área de atención.
 - Las condiciones y medidas que deben cumplirse en el CPAV para la consecución de los objetivos.
 - Estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
 - Fundamentación de las intervenciones psicosociales y educativas en modelos teóricos y en metodologías concretas demostradas en este tipo de programas.
 - Método de evaluación del proyecto.
- b) Itinerario de la Intervención Educativa, estructurado en fases que recojan los niveles de intervención (acogida/adaptación, intervención, salida).
- c) Modelo del expediente individual enunciando los documentos que contendrá y descripción de estos, incluyendo el modelo de Plan individualizado de intervención.
- d) Proyecto de reglamento de régimen interno:
 - Derechos y deberes de las personas menores de edad y de las personas profesionales.
 - Normas de convivencia.
 - Reglas de funcionamiento.
 - Normas de procedimiento para los ingresos de urgencia.
 - Cauces y ámbitos de participación de las personas menores de edad y de sus familias.
 - Protocolos de actuación: en casos de ausencia no autorizada, en situaciones de crisis, etc.
 - Procedimiento de quejas y sugerencias, que incluirá a las personas menores de edad y a sus familias.
 - Régimen de comunicación con la Dirección General competente en materia de infancia y con el Ministerio Fiscal.
 - Funcionamiento de los órganos de gestión.
 - Gestión, mantenimiento y acceso a la documentación.
- e) Modelo de Protocolo de quejas y reclamaciones.
- f) Modelo de Memoria Anual.

14. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones.

Dada la importancia de la personalización de la atención para la calidad de los servicios destinados a niños, niñas y adolescentes bajo la acción protectora del Gobierno de Castilla-La Mancha, la dotación de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la garantía de calidad del proyecto. En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser contratado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego.

Los profesionales que la entidad concertada destine a la ejecución de los trabajos objeto del concierto dependerán exclusivamente de la misma, ejerciendo la entidad concertada todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora de aquellos. Por tanto, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse, actuando únicamente como órgano concertante de las plazas. Asimismo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a los beneficios dirigidos a sus trabajadores que la Entidad concertada adquiera con los mismos o en decisiones de la Junta Directiva.

Cada CPAV contará con personal de atención directa cumpliendo los requisitos sobre Clasificación profesional del Convenio Colectivo estatal vigente de reforma juvenil y protección de menores. El personal del Centro deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado Convenio, así como contar con la experiencia profesional precisa para el desarrollo de sus funciones de asistencia, atención, cuidado y formación de las personas menores de edad, y tramitación documental, en su caso.

No está permitida la participación de voluntariado en la intervención con los niños, niñas y adolescentes del centro, ni dentro del centro, ni en traslados, ni en actividades de ocio y tiempo libre fuera del centro, sin perjuicio de que niños y adolescentes participen en actividades lúdicas generales y normalizadas de su entorno que estén organizadas por entidades o instituciones que utilicen voluntariado.

Si la entidad concertada considerara la idoneidad de voluntariado para la implementación de una actividad concreta, deberá recabar el permiso expreso por escrito del Servicio competente de la Delegación Provincial de Bienestar Social mediante solicitud donde justifique el uso de voluntariado, periodo, horario y tiempo de dedicación, objetivos, actividades y tareas, e identifique al personal voluntario y su dependencia orgánica, con copia para la Dirección general competente.

El centro podrá aceptar estancias de alumnado de títulos oficiales de grado de formación profesional o de grado universitarios para la realización de prácticas curriculares. No se aceptarán alumnos de otra índole, ni prácticas que no sean estrictamente curriculares. En cualquier caso, la dirección del centro garantizará que el alumno/a siempre esté acompañado y bajo la supervisión del personal del centro, sin que pueda sustituir a profesionales en ningún turno ni en su ausencia. No podrá haber más de 1 alumno/a en prácticas de manera simultánea. Los convenios con entidades o centros educativos para la realización de estas prácticas en el Centro deberán comunicarse a la Dirección General de Infancia y Familia y contar con la correspondiente autorización.

El personal contratado y, en su caso, el personal voluntario y el alumnado en prácticas, habrá de acreditar ante la entidad que no ha sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexual tipificado en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal, en aplicación del artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales y Trata de seres humanos.

No está permitido el acceso al centro de familiares o conocidos del personal contratado, del alumnado en prácticas o del voluntariado, en su caso.

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

La Entidad concertada procurará que exista la máxima continuidad del personal con el fin de mantener un ambiente predecible y facilitar que las niñas, niños y adolescentes puedan mantener con el equipo profesional pautas estables y enriquecedoras de comunicación social y afectiva.

14.1 Plantilla mínima

La plantilla mínima de intervención directa de un CPAV estará compuesta por:

- 1 director/a de hogar.
- 1 psicólogo/a.
- 11 educadores/as.
- 2 auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico/a de Integración Social.
- 1 persona con categoría profesional Cocinero/a-gobernante-a.
- 1 persona con categoría profesional de Auxiliar de servicios generales.

En todos los casos, las entidades concertadas tendrán la obligación de asegurar la atención de los niños, niñas y adolescentes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

14.2. Personal complementario

Además de la plantilla mínima de intervención directa se podrá disponer de otros perfiles profesionales para complementar la actuación profesional y la gestión del centro.

En aquellos casos en los que se considere necesaria la contratación de personal de refuerzo por las características de ciertos menores o por las características específicas de ocupación de ese momento, se procederá a la contratación de dichos refuerzos dentro de la cuantía fijada en el concierto social, no suponiendo un aumento presupuestario, pues dichos refuerzos ya van incorporados en la cuantía de la plaza por día del presente concierto social.

La incorporación de personal de refuerzo educativo ante la cobertura de plazas por la atención de situaciones excepcionales y extraordinarias, en todos los casos, requiere de un informe- propuesta del Servicio de Atención a la Infancia de la Delegación de Bienestar Social correspondiente, así como de aprobación de la Dirección General de Infancia y Familia.

14.3. Turnos y suplencias

Como criterio general, la organización de turnos del personal se establecerá en función de la presencia de los niños y adolescentes en el centro, asegurando su adecuada atención y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas de cada día.

La Entidad concertada tendrá el personal necesario en número suficiente para garantizar la prestación efectiva del servicio las 24 horas de todos los días del año, con turnos rotativos. Las personas trabajadoras deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que se haya realizado el cambio de turno y se hayan comunicado las incidencias e indicaciones necesarias al siguiente turno.

Cuando personal del centro haya de acompañar a las personas menores de edad en sus desplazamientos o desplazarse recoger y/o trasladar niños, niñas o adolescentes, sea en la misma provincia o en otra distinta, debe garantizarse la presencia de profesionales en el CPAV si permanece o va a permanecer en él alguna persona menor de edad.

La entidad concertada deberá suplir las ausencias de educadores, auxiliares técnicos educativos y auxiliares de servicios generales tanto en situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc. por personal de idéntica cualificación profesional para garantizar la adecuada atención y que el servicio no sufra interrupción alguna. En cualquier caso, la Dirección del Centro asume la responsabilidad de la toma de decisiones ante cualquier circunstancia no prevista que se produzca.

La Entidad concertada deberá incluir en la documentación aportada, una propuesta de cuadrante de turnos que garantice los descansos semanales, festivos, permisos retribuidos y vacaciones anuales de los profesionales. Deberá determinar, además, los criterios y condiciones que se aplicarían para cubrir los servicios en situaciones especiales, como bajas laborales, salidas con pernocta, imprevistos, etc.

14.4. Perfiles profesionales y funciones:

Las personas responsables de la Entidad concertada y del CPAV mantendrán una permanente y fluida relación de comunicación e información con la Administración autonómica (Delegaciones Provinciales y Dirección General competentes en materia de Infancia).

Las funciones y perfil de los/as profesionales son los siguientes:

Director/a: Titulación Universitaria en Educación Social, Trabajo Social, Magisterio, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía con experiencia profesional demostrable de al menos dos años en Protección a la Infancia. Tendrá jornada completa y disponibilidad horaria para atender cualquier eventualidad que pudiera surgir y requiera de su intervención o indicaciones al personal de servicio (por medio de teléfono móvil).

Su jornada será completa, con las siguientes funciones:

- Ejercer la Guarda de los niños, niñas y adolescentes en base a lo estipulado en el artículo 172 del Código Civil.
- Representar al CPAV y a los niños, niñas y adolescentes ante la Dirección General competente en materia de Infancia y ante otras instituciones (justicia, educación, salud...)
- Dirigir, gestionar y coordinar todos los servicios educativo-asistenciales del CPAV.
- Supervisar y coordinar el trabajo de todo el personal.
- Gestionar la prestación directa de los servicios objeto de la concertación social.
- Garantizar la adecuada elaboración de toda la documentación pertinente y su remisión a la Dirección General competente en materia de Infancia.
- Presentar mensualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de personas menores de edad o que hayan residido a lo largo del mes en el CPAV.
- Presentar anualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de profesionales, detallando las modificaciones y sus causas.
- Comunicar a la Dirección Provincial y a la Dirección General competentes en materia de Infancia cualquier modificación relativa al personal que trabaja con los niños, niñas y adolescentes, cuando se produzca.
- Gestionar adecuadamente tanto los recursos económicos como los de personal con el fin de proporcionar una adecuada atención a los niños, niñas y adolescentes.
- Elaborar, controlar y realizar el seguimiento del plan económico.
- Responsabilizarse de la provisión de fondos para el CPAV.
- Velar por el correcto mantenimiento del edificio y sus estructuras.
- Evaluar el funcionamiento del CPAV tanto a nivel estructural como del personal, a través de una memoria anual sobre las actividades de la entidad en relación con la actividad prestada.
- Realizar la coordinación interna del equipo.
- Identificar necesidades y proponer mejoras para el trabajo educativo.
- Apoyar emocionalmente al equipo profesional, creando un ambiente de escucha y participación y prestando apoyo al personal en la toma de decisiones.
- Facilitar el canal de información entre las diversas instituciones y el equipo del CPAV.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir dentro del equipo del CPAV, entre las personas menores de edad, entre profesionales y usuarios/familias, y entre el CPAV y otros agentes externos (comunidad, centro escolar...)
- Garantizar la existencia y cumplimiento del Proyecto de centro y de los Protocolos de Acogimiento Residencial por parte de todo el personal.
- Organizar el día a día del CPAV, controlando el reparto de las tareas y del gasto diario.

Psicólogo/a: Persona en posesión del título de Licenciatura o Grado en Psicología, con experiencia profesional demostrable en Protección de Menores de al menos un año y en la medida de lo posible con especialización en Psicología clínica. Tendrá jornada completa y turno partido de mañana y tarde con las siguientes funciones:

- Evaluación psicológica de las necesidades de las personas menores de edad, que complemente las evaluaciones previamente realizadas en el estudio del caso, orientada a que el equipo educativo pueda enfocar su trabajo diario.
- Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de los Planes Individuales de Intervención.
- Puesta en marcha y supervisión de intervenciones educativas grupales.
- Intervenciones de apoyo psicológico en aquellos casos que no requieran un servicio especializado de salud mental.
- Elaborar los informes y documentos derivados de su labor profesional.
- Apoyar, orientar y asesorar a los otros profesionales de la atención residencial, así como contribuir a la toma de decisiones que afecten a la persona menor de edad y su familia aportando sus conocimientos y su perspectiva.
- Elaboración, junto al trabajador o trabajadora social, de la propuesta al Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia acerca del recurso más indicado para cada persona menor de edad a su salida del centro.

Educadores: Deberán estar en posesión del título de Diplomado o Grado en Educación Social o habilitación preferentemente, aunque en casos excepcionales pueden contratarse profesionales con otras titulaciones universitarias afines.

Funciones:

- Conocer y seguir las directrices de los documentos que rigen la atención a las personas menores de edad en acogimiento residencial en Castilla la Mancha, así como los documentos internos de su entidad (Proyecto Educativo del hogar, Reglamento de hogar, y funciones, tareas y responsabilidades propias y de los demás...)
- Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de las personas menores de edad, sean éstas de carácter social, sanitario, emocional, educativo y/o de ocio y tiempo libre.
- Llevar a cabo la intervención conforme a las pautas establecidas en el Plan Individual de Intervención del hogar, de manera coherente con el Plan elaborado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.
- Garantizar la aplicación de Programas Educativos Específicos que respondan a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar la atención individualizada y la tutoría con las personas menores de edad que le sean asignados, creando un clima de acercamiento con cada uno/a de ellos/as.
- Participar activamente de la coordinación del equipo educativo.
- Mantener relación y fomentar la coordinación con los agentes sociales y resto de personas profesionales relacionados con las personas menores de edad atendidas.
- Estudiar cómo se puede intervenir mejor pedagógicamente en las actitudes, conductas y personalidad de las personas menores de edad.
- Llevar a término las actividades cotidianas gozando del nivel de autonomía necesario para el ejercicio de sus funciones.
- Planificar y desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del hogar.
- Dinamizar las relaciones de convivencia.
- Hacer cumplir a las personas menores de edad el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del hogar.
- Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del hogar, evitando alteraciones del orden e intentos de fuga que puedan producirse.
- Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado respetando, en todo caso, el descanso del personal y la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Practicar la observación directa del comportamiento de las personas menores de edad con arreglo a las técnicas que se determinen, emitiendo los correspondientes informes y en cuantas ocasiones se le soliciten.
- Organizar y controlar las actividades de los distintos programas que sean de su responsabilidad en su ejecución.
- Asumir cualquier otra función que la Dirección del centro le delegue concernientes a su cometido.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico/a de Integración Social: Excepcionalmente, hasta un máximo de 18% de educadores/as podrán sustituirse por profesionales de otra categoría profesional siempre que sean del ámbito educativo, psicológico y/o social por causas justificadas.

En relación con el perfil profesional Auxiliar Técnico Educativo y/o Técnico/a de Integración Social, deberá contar con experiencia mínima acreditada de un año en atención a personas menores de edad en situación de acogimiento residencial, desempeñará funciones de apoyo al Educador/a Social. Ningún turno podrá ser cubierto exclusivamente por Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico de Integración Social. Sus funciones son las de atención y educación integral del niño, niña o adolescente, incluyendo tanto aquellas actividades e intervenciones más técnicas (colaboración en la programación, entrenamiento de habilidades, etc.) como las más relacionadas con las actividades de la vida diaria y cotidianas (comida, aseo, acompañamiento, etc.)

Profesional auxiliar de servicios generales y profesional de cocina-gobernante: se encargarán de las tareas del hogar de atención residencial y será requisito que la/s persona/s que cocinen dispongan del carné de manipulador de alimentos, revisado periódicamente por los organismos competentes. El personal de cocina deberá guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, ropa de trabajo adecuada y limpia, gorro y guantes.

Funciones en cocina:

- La recepción, almacenamiento y custodia de las materias primas.
- La confección de los menús y dietas.
- La manipulación, elaboración y cocinado de las materias primas necesarias para la confección de menús y dietas.
- La distribución y servicio de la comida a las personas menores de edad.
- Retirada, limpieza y colocación de la vajilla, cubertería, cristalería y menaje.

- Limpieza y acondicionamiento general de los espacios de cocina, oficio, almacenes, cámara frigorífica, etc.
- Confeccionar los menús y dietas especiales que se consideren necesarias, por prescripción facultativa o cualquier otra razón, previa autorización de la Dirección del hogar de atención residencial.
- La preparación y confección de menús se realizarán en la cocina del hogar de atención residencial por la persona profesional contratada por la entidad, salvo la compra de productos elaborados, de forma excepcional, tales como bebidas no alcohólicas, productos de repostería, helados, etc.
- Cualquier otra función que esté dentro de su ámbito profesional.

Funciones de lavandería:

- Las sábanas y toallas se cambiarán, al menos, una vez por semana y siempre que sea necesario.
- Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisas y prendas íntimas) se lavarán diariamente, el resto de ropa de vestir cuantas veces lo requiera.
- Las cortinas, mantas y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán con la periodicidad previamente establecida y con los productos y sistemas adecuados a cada uno.
- Se atenderá igualmente la limpieza de elementos de vestido y/o uso de las personas menores de edad (calzado, ayudas técnicas, gafas, etc.) siempre que se requiera.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de las personas menores de edad, que deberán estar marcadas, y de las que se realizará el correspondiente registro para evitar pérdidas o cambios de uso por quienes no son sus propietarios.

Todas las personas profesionales pedirán permiso para acceder a las estancias de uso privado de las personas menores de edad (habitaciones, aseos, etc.) y respetarán en todo momento sus derechos, y en especial su intimidad, organizando las tareas de forma que resulte lo menos molesta posible para la convivencia y las actividades del hogar.

Funciones de limpieza:

- Limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de los suelos de todas las dependencias del hogar. Los pavimentos especiales se limpiarán diariamente y se desinfectarán semanalmente con los productos adecuados.
- Limpieza de mesas de despacho, archivadores, armarios y muebles.
- La limpieza y desinfección de inodoros y duchas será especialmente escrupulosa con productos específicos realizándose diariamente, de forma ordinaria, y cuantas veces lo considere necesario la Dirección del hogar o las circunstancias lo precisen.
- Desempolvado de zócalos, reposapiés, pasamanos, puertas, paredes (puntos de luz, extintores, etc.) y techos (rejillas, mamparas, focos, etc.)
- Limpieza de cristales, espejos, mamparas, etc.
- Limpieza general de habitaciones. Y desinfección periódica de las mismas con productos específicos.
- Trabajos no regulares con motivo de pintura de paredes y techos y que afecte a la limpieza de locales y movimiento o limpieza de mobiliario.
- Traslado de basura y materiales reciclables a los puntos de recogida establecidos de forma aséptica.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.
- Se incluye un cuadro de frecuencias mínimas de limpieza (podrá modificarse según la necesidad)

| | Diaria | Semanal | Mensual |
|---------------------------|--------|---------|---------|
| Almacenes | | | X |
| Aseos/Baños | X | | |
| Cocina | X | | |
| Dormitorios | X | | |
| Sala de estar | X | | |
| Despachos | X | | |
| Patios, terrazas... | | X | |
| Distribuidores y pasillos | X | | |

15. Formación continuada

La Entidad concertada debe garantizar que el personal profesional que contrata recibe formación continuada para desarrollar las tareas propias de su puesto de trabajo. Deberá presentar un Plan de formación que contenga un sistema de detección de los déficits de formación, así como la estrategia para su resolución.

La entidad concertada incorporará en su plan de formación estrategias de autocuidado y prevención del desgaste en los propios cuidadores al ser las figuras de resiliencia fundamentales, así como formación específica para generar conocimientos y vivencias profesionales que les capaciten para asumir el acompañamiento educativo y terapéutico de niños, niñas y adolescentes afectados por experiencias traumáticas en la primera infancia.

La Entidad concertada, deberá implementar un mínimo de 20 horas semestrales de acciones de formación profesional en el puesto de trabajo que mejoren la ocupación y adaptabilidad del personal, así como sus capacidades y cualificación. Asimismo, autorizará y promoverá la asistencia de los profesionales a las convocatorias de formación que se planteen con carácter obligatorio desde la Dirección General.

16. Evaluación permanente

▪Evaluación Técnica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia realizará una evaluación permanente de los servicios prestados. La Entidad concertada deberá remitir dos memorias técnicas del desarrollo del servicio, una por semestre. Dicha memoria deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

• Actividades desarrolladas:

- Descripción de las actividades generales del recurso y específicas con las personas menores de edad.
- Horario tipo de los días laborales y festivos.

Metodología y recursos técnicos:

- Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su elección.
- Proyectos educativos individualizados adaptados a las necesidades específicas de cada persona menor de edad.
- Criterios y sistemas de evaluación de los programas educativos.
- Métodos y recurso que se emplearon en las distintas áreas.
- Incidencias, problemas y/o déficits detectados. Acciones y/o propuestas para su manejo y subsanación.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia.

▪Evaluación económica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia, realizará asimismo una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al presente pliego. La Entidad concertada deberá remitir al Servicio de Atención a la Infancia de dicha Dirección General, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Incidencias del personal profesional que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos...) Deben ser comunicada en el plazo máximo de una semana desde que se produzca, cualquier alta o baja del personal, así como los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir la entidad concertada.
- Informe semestral de cambios de personal: movimientos y cambios en el personal profesional, así como de las razones que los originan. Deberá incluirse como Anexo en las Memorias semestrales (despidos o renuncias y nuevas contrataciones; cambios de puesto de trabajo; sustituciones por vacaciones, permiso retribuido, asuntos particulares, enfermedad común, accidente de trabajo, etc.) con los justificantes correspondientes. En su caso, también se indicarán el personal voluntariado que ha acudido al centro a lo largo del semestre, su procedencia, perfil, función o cometido y los cambios o movimientos de este personal, si existiera, con los justificantes necesarios. Asimismo, deberá incluirse el número de alumnos que han realizado sus prácticas en el centro, perfil, horario, actividades y periodo de prácticas.
- Documentación acreditativa de las obligaciones de la Entidad concertada respecto al personal profesional que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones con la Seguridad Social (TC1 y TC2). La comunicación se realizará trimestralmente semestralmente en el plazo máximo de 90 días desde la finalización de cada trimestre natural. NO
- Relación de Puestos de Trabajo. En los 15 días siguientes a la firma del acuerdo de concertación se realizará una RPT que se remitirá a la Consejería de Bienestar Social.

- Libro de Registro de Personal Profesional. Existirá un libro con indicación de nombre y apellidos, tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), puesto, titulación, jornada, etc.
- Ficha de control del personal profesional. Cada trabajador/a tendrá una ficha anual donde consten sus datos de presencia, días libres, vacaciones, ausencias, etc.
- El CPAV deberá remitir mensualmente una relación nominal de las personas menores de edad residentes en el CPAV, en la que se hará constar los datos que se establezcan por la Dirección General competente en materia de infancia. En dicha relación se detallarán igualmente las plazas no ocupadas.
- El CPAV deberá remitir por escrito, a través de e-mail, al servicio competente de la Delegación provincial que corresponda y a la Dirección General competente en materia de infancia, las incidencias que se produzcan en cuanto al número de personas menores de edad que se encuentren residiendo en el CPAV (bajas, ingresos, fugas, no retornos, retornos...), el mismo día que tales incidencias se produzcan.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias o sistemas continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de infancia.

La Entidad concertada será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la gestión de la atención en el Centro de Primera Acogida y Valoración.

En el desarrollo de la ejecución del concierto social la Consejería de Bienestar Social podrá formular a la Entidad concertada aquellas advertencias destinadas a la corrección de desajustes en el modo de prestación del servicio, para su adecuación a las instrucciones recibidas y Pliego Técnico, todo ello con carácter previo y sin perjuicio de la tramitación del correspondiente expediente declarativo de los incumplimientos, con imposición de las penalidades que deban ejecutarse.

Anexo I.C

Pliego de prescripciones técnicas que regirán el concierto social: Gestión integral de plazas en centro para menores para el cumplimiento de la medida judicial de convivencia en grupo educativo dictadas por los jueces de menores.

Contenido

1. Introducción
 2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas
 3. Personas usuarias
 4. Asignación del recurso
 5. Objetivos generales y objetivos específicos
 6. Derechos de las personas residentes
 7. Cartera de servicios
 8. Ubicación y capacidad
 9. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales
 10. Mantenimiento y seguridad
 11. Horarios
 12. Metodología
 13. Documentación a aportar
 14. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones
 15. Formación continuada
 16. Evaluación permanente
-

1. Introducción

El Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha (DOCM 87, de 07/05/2021) establece en su artículo 11.1, el contenido mínimo que deberán recoger las bases de las convocatorias que se publiquen a su amparo. Asimismo, el punto 2 de dicho artículo indica que “cuando sea preciso un mayor detalle del contenido, se podrá elaborar un pliego técnico, que complementará la información obligatoria recogida en las bases”.

2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que han de regir el procedimiento abierto para la concertación social de plazas para menores a los que se les haya impuesto la medida judicial de convivencia con grupo educativo dictadas por los Jueces de Menores y dar respuesta al artículo 45 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (en adelante, LORPM) que establece que, la ejecución de las medidas adoptadas por los Jueces de Menores, son competencia de las Comunidades Autónomas. En este sentido, el artículo 37.1.k) de la Ley 14/2010, de 16 de diciembre, establece entre las Prestaciones Técnicas de Servicios Sociales, la ejecución de medidas judiciales, privativas y no privativas de libertad y de medidas socioeducativas respecto a las personas infractoras menores de edad.

El Centro de Convivencia con Grupo Educativo (en adelante, CGE) es un recurso residencial educativo-convivencial que pretende, de forma preferente, dar una respuesta especializada a aquellos menores que en su proceso de socialización se encuentran en el inicio del conflicto bien en su entorno socioeducativo o bien con su medio familiar, habiendo incurrido en actuaciones agresivas o violentas de manera leve o moderada.

3. Personas usuarias

Las personas usuarias serán menores de edad o, en su caso, mayores de edad que hubiesen cometido un delito durante su minoría de edad conforme a lo dispuesto por el artículo 14 de la LORPM y a los/as que se les haya impuesto una medida judicial firme o cautelar no privativa de libertad que proporcione a la persona residente un ambiente de socialización positivo, mediante su convivencia, durante un periodo determinado por el/la Juez/a, con un grupo educativo, que cumple la función de la familia en lo que respecta al desarrollo de pautas socioafectivas prosociales en la persona.

En ningún caso es de aplicación el régimen disciplinario y sancionador del Reglamento de la LORPM, para la ejecución de medidas judiciales en centros de internamiento.

El Centro de Convivencia con Grupo Educativo (en adelante, CGE) cubrirá la atención de las personas residentes durante 24 horas al día, todos los días del año,

4. Asignación del recurso

El acceso al CGE se produce siempre por resolución judicial dictada por un Juzgado de Menores (o por otro ejerciendo funciones de guardia de éstos) y se gestionarán a través del Equipo de Ejecución de Medidas Judiciales quien lo pondrá en conocimiento del Servicio de Atención a la Infancia de la Dirección General de Infancia y Familia.

La salida definitiva de las personas residentes sólo podrá determinarse por decisión judicial.

5. Objetivos generales y objetivos específicos

Los objetivos generales que se persiguen son los siguientes:

- a) Garantizar al menor una atención global e individualizada, en un ambiente estructurado dentro de un contexto social normalizado.
- b) Favorecer el proceso de responsabilización, resocialización e integración de las personas menores, a través de un Programa Individualizado de Intervención basado en el respeto a la persona y a sus derechos, reconocidos en las normas internacionales, nacionales y autonómicas.
- c) Prestar apoyo y asesoramiento a las familias para dotarles de herramientas y capacidades que favorezcan su papel socializador, integrando la medida judicial en el entorno familiar y buscando su colaboración en el cumplimiento de esta.

d) Establecer procedimientos de comunicación y coordinación entre los distintos órganos, entidades y recursos comunitarios relacionados con la ejecución de las medidas judiciales.

Los objetivos específicos que se establecen para la gestión del CGE son los siguientes:

- a) Atender a las personas residentes en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, vestido, higiene, escolaridad y cuidados especiales que requiera con especial énfasis de las necesidades afectivas y emocionales con hincapié en ofrecer experiencias de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos.
- b) Reducir el riesgo de reincidencia a través de un proceso educativo en la toma de conciencia y asunción de responsabilidades, creando las condiciones para que la persona menor entienda los aspectos básicos de su conflictividad personal y/o sociofamiliar, su papel en estos conflictos y la posible mejora.
- c) Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de las personas residentes que posibiliten una mejor intervención y seguimiento de su Proyecto Educativo.
- d) Realizar una evaluación, asesoramiento e intervención psicoterapéutica sobre los problemas y necesidades de las personas residentes.
- e) Facilitar la atención psicológica a aquellos residentes que lo necesiten por medio de los servicios normalizados de salud públicos o privados.
- f) Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- g) Escuchar a las personas residentes para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Hay que asegurar que participan en su proceso de socialización.
- h) Potenciar las capacidades personales y sociales del menor con la finalidad de que adquiera un mayor grado de autonomía y posibilidades de convivencia social.
- i) Iniciar/impulsar una trayectoria formativa y/o laboral.
- j) Generar unas pautas de convivencia estables y ordenadas.
- k) Fomentar el contacto con el entorno comunitario, así como hacer un buen uso del ocio y tiempo libre.
- l) Promover cambios tanto en la persona residente como en la familia que mejoren las relaciones familiares.
- m) Establecer una adecuada coordinación y relación con los/as técnicos responsables de la medida judicial y trabajar conjuntamente en los objetivos del Proyecto Educativo de la persona residente.
- n) Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre las personas residentes, las familias, las personas profesionales del CGE, la estructura organizativa y las personas profesionales del Equipo de Ejecución de Medidas Judiciales.

6. Derechos de las personas residentes

Las personas residentes en el CGE gozarán de todos los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico y en particular en el caso de personas menores de edad, los reconocidos en la Convención Internacional sobre los derechos del niño y de la niña, y en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En el desarrollo de los programas en CGE, la participación de las personas residentes debe ser un objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento del Centro y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad y se contemplará la participación de las personas residentes en el funcionamiento del Centro, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.

7. Cartera de servicios

La entidad concertada desarrollará la gestión del CGE de conformidad con los proyectos educativos y normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación a las que se les convoquen tanto por parte de las Delegaciones Provinciales de Bienestar Social como por el Servicio competente en materia de infancia de la Dirección General de Infancia y Familia.

1. Alojamiento, vestido, aseo y alimentación:

Se trata de ofrecer alojamiento y manutención a los adolescentes y jóvenes residentes, garantizando su cuidado personal, supervisión y protección, en particular, las siguientes prestaciones:

- La asistencia necesaria y los medios para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, ocio, etc.) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

- Cada persona menor de edad dispondrá durante su estancia de una habitación, que puede ser compartida, como máximo, con otra persona (salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el Servicio competente en materia de infancia de la Delegación Provincial correspondiente), donde dispondrá de un espacio personal para guardar su ropa y enseres (parte habilitada de un armario, estanterías, cajones, mesilla, etc.).
- La entidad concertada será la encargada de hacer un inventario en el momento del ingreso con los objetos personales del adolescente o joven.
- Deberá garantizarse el aseo personal diario, prestándoles apoyo en el grado necesario en cada caso.
- Las personas residentes vestirán calzado y ropa de calle adecuada a su perfil personal (edad, género, constitución física, etc.) y apropiada para la actividad y las condiciones de la estación en que se use. Se respetarán, en la medida de lo posible, las preferencias en el vestir de cada adolescente o joven.
- Ofrecer de forma general cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) conforme al menú diseñado previamente y valorado por un facultativo, que garantice la correcta alimentación de las personas residentes. Deberá existir un registro de los menús diarios, con sus posibles variaciones.
- Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos. Se tendrá en cuenta las particularidades culturales de las personas residentes, especialmente en cuanto a alimentos prohibidos por su religión o cultura, respetando dichas prohibiciones.
- Las personas residentes podrán participar en el diseño de los menús atendiendo al criterio de fomento de hábitos saludables.
- Las comidas y platos cocinados se servirán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios, realizando las comidas principales en el comedor del centro, no siendo posible la contratación de servicios externos de catering o de asistencia a comedores salvo que el horario laboral o prelaboral del adolescente o joven impidiera realizar la comida principal en el centro.
- Los menús y dietas que se sirvan cubrirán las necesidades alimentarias y terapéuticas de adolescentes y jóvenes. En especial se garantizará el aporte energético y el correcto equilibrio entre los nutrientes (proteínas, lípidos e hidratos de carbono). Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros específicos para los residentes que lo precisen (dieta hipo o hipercalórica, dieta para diabéticos, dieta prescrita por facultativo, etc.)
- El menú diario se establecerá equilibrando todas las comidas del día, combinando platos fuertes con platos más ligeros y distribuyendo los alimentos ricos en proteínas, buscando la frecuencia y variación en el consumo de alimentos fundamentales. Se fomentarán buenos hábitos de alimentación.

2. Atención socioeducativa y sanitaria:

Se deberán garantizar como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Adecuado seguimiento del estado de salud de las personas residentes a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, problemas de odontología, oftalmología, servicios especializados – logopedia-, etc.), a través del Sescam o con carácter privado, si fuera necesario, con cargo a la entidad concertada o de la familia en caso de ser viable.
- No estará permitido fumar en el interior del Centro.
- El CGE habrá de disponer de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté al alcance de personas residentes y permanezca cerrado bajo llave.
- Estimulación y desarrollo de las capacidades físicas y cognitivas y de habilidades sociales.
- Atención a la diversidad e individualidad de cada persona residente.
- Formación educativa: las personas residentes deberán poder continuar su escolarización durante el tiempo que permanezca en el Centro, en un recurso educativo cercano, y se les prestará todo el apoyo necesario para la realización de las tareas escolares. El CGE llevará a cabo el seguimiento escolar, así como la coordinación con los diferentes recursos educativos, con respeto a la autonomía y a la buena imagen de los adolescentes.
- Se dotará a las personas residentes del material escolar o formativo necesario (libros de texto, cuadernos, bolígrafos, aportación económica para actividades extraescolares, ropa laboral, etc.), y del medio, tarjeta de transporte o dinero necesario para los desplazamientos a centros formativos y otros recursos de empleo, formación y ocio, en caso de no ser cubierto dicho gasto por la familia.

3. Actividades ocupacionales y/laborales:

- En los casos en los que, por edad, las personas residentes no se encuentren en periodos de escolarización, se les gestionará todos los recursos necesarios para su formación laboral en función de sus intereses personales.
- Se desarrollarán hábitos laborales y se potenciará desde el centro la inserción en programas de búsqueda activa de empleo en función de los intereses de la persona adolescente o joven.
- Se dotará a las personas residentes del material formativo o laboral necesario (libros de texto, cuadernos, bolígrafos, ropa y calzado adecuados, etc.), y de tarjeta de transporte o dinero necesario para los desplazamientos a centros formativos y otros recursos de empleo, formación y ocio, en caso de no ser cubierto dicho gasto por la familia.

4. Intervención Familiar:

Se promover el trabajo con la familia dentro de un proceso rehabilitador del que la familia forme parte.

Teniendo en cuenta que la mayoría de las personas con medida judicial en el CGE han cometido un delito relacionado con violencia filio parental, se planificará la intervención familiar en estos casos, con el objetivo de suprimir las conductas de maltrato y violencia y promover dinámicas familiares positivas dentro del sistema familiar. Para ello se desarrollará un programa de acompañamiento terapéutico en el núcleo familiar que permita obtener más información del funcionamiento interno del sistema familiar en el que el Centro, actúe como agente facilitador de la convivencia familiar, evalúe las posibles dificultades que pudieran surgir durante el proceso de incorporación familiar y acompañe en las actividades a la familia durante el desarrollo de estas, como parte fundamental de la reincorporación familiar.

5. Actividades culturales, ocio y tiempo libre:

- La entidad concertada programará y desarrollará actividades culturales y recreativas con las personas residentes potenciando su participación.
- Las personas residentes, al no encontrarse cumplimiento una medida privativa de libertad, dispondrán de ocio y tiempo libre sin supervisión, atendiendo siempre a la evolución y cumplimiento de los objetivos establecidos en su proyecto educativo.
- Siempre se preferirá la participación en actividades de ocio y tiempo libre normalizadas del entorno.

6. Traslado y movilidad:

La entidad concertada estará obligada a trasladar y acompañar a las personas residentes en todos aquellos asuntos que sea necesario atender: citas en el juzgado, citas con sus técnicos de referencia, etc. siempre en el marco del proyecto educativo, de las características de la persona residente y sus circunstancias.

Se fomentará la autonomía e independencia del residente y se procurará que su movilidad se realice en transporte público siempre que sea posible.

7. Documentación:

El CGE deberá disponer en todo momento, de la siguiente documentación, que estará a disposición de las personas residentes y de sus familiares o representantes legales:

- Registro de quejas de las personas residentes donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno, que servirá como instrumento básico para el funcionamiento y organización del centro, que deberá recoger la conjunción del carácter-educativo-sancionador, la organización y el régimen de normas de convivencia, teniendo en cuenta el capítulo IV del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, y demás articulado referente a los derechos y deberes de menores y sobre el funcionamiento del centro. Las normas de Régimen Interno del Centro serán conocidas por los/as personas residentes, disponiendo de una copia de este, así mismo se exhibirá en el tablón de anuncios, garantizando así su publicidad y visibilidad.
- Autorizaciones administrativas del Centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

8. Supervisión:

Efectuar las tareas de supervisión de las personas residentes y de las instalaciones. En aquellos casos excepcionales en los que, por seguridad de los propios residentes y de los profesionales del Centro, se precisen servicios especiales, se contará con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

9. Condiciones de higiene y limpieza:

- La entidad concertada, realizará la limpieza interior y exterior en todo y a todos los elementos del inmueble. Se perseguirá una limpieza y desinfección general y permanente del recurso, especialmente en las zonas de uso frecuente y en las zonas de mayor riesgo, tales como cocina, comedor, aseos, etc. Para estas actividades se utilizarán los productos adecuados, que deberán estar fuera del alcance de los adolescentes habilitándose un espacio destinado a guardar bajo llave dichos productos, así como los utensilios de limpieza.

- Se deberá alcanzar un nivel de desinsectación y desratización óptimo, mediante la realización de actividades al efecto cuantas veces sea necesario, y como mínimo una vez al año, llevadas a cabo por personal especializado. Los gastos correrán a cargo de la entidad concertada.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Las habitaciones se ventilarán y limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se harán diariamente.
- La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, y demás lencería doméstica de uso habitual diario.
- Los adolescentes y jóvenes podrán participar activamente en la limpieza de sus habitaciones y aseos, y en la de su ropa, calzado y enseres, como parte de la intervención para el fomento de su autonomía y responsabilidad.

La Entidad concertada deberá cumplir las siguientes condiciones higiénicas y de seguridad para los alimentos:

- Los alimentos adquiridos, utilizados y servidos deberán cumplir los requisitos que establece la legislación y, en particular, el Código Alimentario. Se vigilará que los alimentos cuenten con todas las garantías sanitarias en especial las carnes, aves, leche, lácteos, huevos, pescado y mariscos.
- La Entidad concertada se responsabiliza de que todos los proveedores estén legalmente acreditados y los productos sujetos a las instrucciones del Código Alimentario, así como evitar que sufran alteraciones.
- Los alimentos enlatados deberán tener el correspondiente registro sanitario.
- Los alimentos congelados cumplirán lo reglamentado para garantizar la cadena de frío.

En la cocina se observarán las siguientes medidas higiénicas:

- Los desperdicios se almacenarán en local aparte, en cubos tapados.
- Las mesas y materiales de trabajo se limpiarán diariamente con agua caliente y detergente adecuado, utilizando los productos desinfectantes necesarios.

8. Ubicación y capacidad

El CGE dispondrá de un total de 8 plazas que estará ubicado en Toledo, en zona urbana o en su defecto en zonas de la ciudad bien comunicados con acceso a los servicios básicos. En el supuesto de no estar ubicado en la capital de provincia, deberá tener a su disposición permanentemente al menos un vehículo para la realización de desplazamientos o alguna manera alternativa de poder desplazar a los adolescentes y jóvenes de forma segura.

En caso de tener vehículo, éste deberá disponer de las autorizaciones y seguros necesarios, siendo por cuenta de la entidad concertada asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos. El vehículo no dispondrá de imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

9. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales

El Centro deberá contar con un espacio total que garantice la calidad del servicio prestado evitando problemas de hacinamiento.

Las condiciones generales de los espacios deben adecuarse a lo establecido en el ámbito legislativo vigente y se irán adecuando a lo que posteriormente se regule normativamente. No obstante, el CGE debe cumplir las siguientes condiciones generales:

- Dispondrá de climatización adecuada en verano e invierno para el confort de las personas residentes y del personal.
- No presentará desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura teniendo que ser reparadas en caso de que se produzcan.
- Acceso a las nuevas tecnologías: el CPAV debe contar con un sistema Wi-Fi y conexión a Internet.
- No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

El centro debe contar al menos con las siguientes zonas:

a) Zona administrativa: esta zona deberá ser destinada a la práctica administrativa, de gestión y de control del CGE. La zona administrativa debe contar con un despacho individual donde se puedan desarrollar entrevistas con las

personas residentes y las familias que garantice el derecho a la confidencialidad. También contará con un baño y área de descanso para el personal profesional.

La Entidad concertada deberá contar con todo el equipamiento y mobiliario necesario para este fin, que será como mínimo:

- Mesa y sillas de despacho
- Impresora
- Equipo informático con conexión a Internet
- Teléfono fijo o móvil

b) Zona residencial: Será la destinada al uso de los/las adolescentes y jóvenes residentes. En ella se cuidará que el colorido y el mobiliario se ajuste a los gustos de éstos. Del mismo modo, se procurará que los elementos decorativos tales como cortinas, alfombras, o colchas y juegos de cama den colorido y calidez a las estancias.

Dentro de esta zona deberá disponer, como mínimo de:

- Cuatro dormitorios dobles.
- Dos baños para uso exclusivo de las personas residentes que serán diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de privacidad y seguridad. Estos baños estarán dotados al menos de inodoro, lavabo, bañera y/o ducha, así como del mobiliario necesario para su correcto uso.
- Todas las habitaciones-dormitorio deberán ser confortables y cómodas. Contarán con mobiliario adecuado atendiendo a los intereses de las personas residentes. El número máximo de plazas en cada habitación será de dos.
- Así mismo, el CGE dispondrá de una sala de estar y actividades y de una sala comedor. Ambas estancias deberán estar dotadas de mobiliario confortable, cálido y cómodo compatibilizando en todo lo posible estas características con la evitación de objetos fácilmente rompibles o que puedan comprometer la seguridad de las personas residentes.
- En concreto, la entidad concertada dotará la zona residencial de todos los enseres y mobiliario necesario para su uso como camas individuales, mesas y sillas de estudios, armarios roperos y todo el mobiliario necesario para el uso del comedor y de la sala de estar.

c) Zona de servicio: Esta zona deberá estar destinada a almacenes, cocina, despensa y lavadero. La entidad concertada dotará la zona de servicio de todos los enseres y mobiliario necesario para su fin. En particular, la zona de cocina deberá estar adecuadamente equipada para la conservación y refrigeración de alimentos, así como disponer al menos de horno microondas o sistema de mantenimiento de comidas calientes. Contará con lavadora y secadora con capacidad adecuada para dar respuesta al número de plazas.

d) Zona de ocio: El CGE contará con un espacio de ocio al aire libre o que se encuentre cercano a la ubicación del CGE

e) El CGE no presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.

El centro contará con todos los enseres, lencería doméstica, productos, ropa y calzado necesarios para garantizar la adecuada atención personal de los niños, niñas y adolescentes residentes:

- La entidad concertada facilitará los productos de aseo necesarios tanto de uso compartido (gel, champú, jabones) como de uso personal (peine, cepillo de dientes, etc.)
- La entidad concertada, si tuviera que adquirir ropa y calzado para los adolescentes y jóvenes, evitará la adquisición de ropa y calzado de manera indiscriminada y en grandes cantidades, y se abstendrá en todo caso de recurrir a la caridad, donaciones, etc.
- Control de la ropa y el buen estado de ésta, evitando y subsanando los extravíos y renovando las prendas deterioradas por el uso. Se cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- La entidad concertada dispondrá del utillaje, menaje y útiles de cocina como son baterías de cocina, sartenes, cubiertos, platos, vasos, etc., en cantidad suficiente para dar un adecuado servicio a todas las personas residentes y los renovará, a su cargo, con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones apropiadas para la salud en general e individualmente para cada persona.
- La entidad concertada dotará al centro, para uso los/las adolescentes y jóvenes residentes, de la lencería doméstica necesaria: ropa de cama (sábanas, fundas de edredón, edredones, fundas de almohada, etc.), de mesa (manteles y/o hules, servilletas, manteles individuales, etc.) y aseo (toallas, alfombrillas, etc.).
- La entidad concertada renovará, a su cargo, este tipo de ropa doméstica con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, con las mismas calidades exigidas en el equipamiento inicial.
- La entidad concertada renovará, a su cargo, los colchones y almohadas con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones de uso adecuadas, con las mismas calidades exigidas en el equipamiento inicial.
- También el centro dispondrá de juegos, libros y, en su caso, material de deporte.

10. Mantenimiento y seguridad

- Los baños deben salvaguardar la intimidad de los/las adolescentes y jóvenes, y disponer de suelo antideslizante.
- Los escalones estarán dotados de bandas antideslizantes.
- Las escaleras estarán protegidas con barandillas para evitar riesgos innecesarios.
- El CGE dispondrá de suficiente ventilación e iluminación, siendo ésta en las estancias destinadas a las personas residentes (dormitorios, sala de estar...) procedente directamente del exterior o bien de un patio de luces.
- Botiquín. Uso restringido de acceso a medicamentos.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Deberá asignarse una persona responsable para revisar y mantener los procedimientos de seguridad.
- Deberán elaborarse "Programas de Formación en Procedimientos de Seguridad para profesionales del CPAV".
- El CPAV deberá facilitar que las personas usuarias conozcan las normas de seguridad dentro y fuera del recurso de atención residencial.
- Se preverá la adecuación de espacio para la atención de personas con movilidad reducida.

11. Horarios

Habrà un horario por el que se regulen las diferentes actividades y el tiempo libre. Dicho horario se ajustará a lo siguiente:

- a) Ha de garantizar un mínimo de ocho horas diarias de descanso nocturno.
- f) El establecimiento de horarios debe hacerse de acuerdo con el proyecto educativo y a las necesidades de cada persona residente, debiéndose adaptar a éstas los turnos del personal que trabaja en el mismo.
- g) Los tiempos de visitas y de recepción o emisión de llamadas, tanto de familiares o personas allegadas como de amigos/as, estarán por lo general sujetos a los horarios generales del Centro, de manera coherente con lo dispuesto en el Proyecto Educativo individualizado

El Centro establecerá, de forma motivada, la relación de actividades de la vida cotidiana que pueden ser objeto de horario individual y por ello, no estar sometidas a los horarios generales, en función del Proyecto Educativo Individualizado, edades y características de las personas residentes.

12. Metodología

La metodología de trabajo debe estar centrada en las potencialidades y necesidades de las personas residentes. De una forma activa y relacional entre ellas y las personas profesionales se centrarán las responsabilidades en las personas y no en el grupo, la institución u otros entes anónimos.

Partiendo de una intervención intensiva y empática, la metodología deberá ser básicamente participativa y adecuada a las necesidades de cada una de las personas residentes, procurando una atención personalizada.

Se tendrá en cuenta específicamente que:

- Se debe hacer partícipe a la persona residente en todo momento de las decisiones que se adopten, facilitándole información acerca de su itinerario y de los principales objetivos de la intervención, y garantizándole el acceso al Técnico/a de referencia que conozca sus circunstancias y pueda ejercer como figura de confianza y apoyo.
- Se le debe informar sobre el funcionamiento y las reglas del Centro lo antes posible, pero siempre tras haber recibido el apoyo preciso para facilitar su incorporación al nuevo entorno de convivencia.
- Se favorecerá la actitud participativa de los familiares siempre que esto sea posible, manteniendo con ellos una relación que incluya cuantos contactos se consideren necesarios para la buena evolución, de manera coherente con el Proyecto Educativo.
- Se favorecerá la actitud colaboradora de las personas residentes y su participación activa en la toma de las decisiones que les conciernen, a fin de que tome conciencia de su situación real y se facilite, así, la asunción de su problemática.
- Se atenderán los problemas específicos, duelo por la separación, intereses personales, formativos y/o laborales, integración social, problemática familiar...
- Se procurará a lo largo de toda la jornada una atención variada y acorde a sus motivaciones y aptitudes, de modo que se obtenga un registro de observaciones referido a la vida cotidiana por parte de los profesionales del Centro.
- El funcionamiento del Centro se deberá regir en todo momento por un Reglamento de Régimen Interno.

- Existirá una dinámica de permanente coordinación con los recursos comunitarios a fin de facilitar el acceso a los mismos para las personas residentes.

Protocolos de actuación.

El CGE deberá disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida.
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.
- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación de la persona residente.
- Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento.
- Protocolo de coordinación educativa y técnica con los Técnicos de Medio Abierto.
- Protocolo de aplicación de medidas educativas.
- Protocolo de seguridad y protección.
- Protocolo de apoyos técnicos especializados.
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento a las personas residentes.
- Protocolo de actuación frente al maltrato institucional.
- Protocolo de encuestas de opinión para personas residentes y profesionales.
- Protocolo de limpieza del Centro y mantenimiento de instalaciones.

Documentación relativa a la persona residente.

Cada persona residente contará con un Expediente individual que incluirá, al menos, ficha inicial de recogida de datos, registro acumulativo de observación y seguimiento, historia sanitaria e historia social, historia formativa/escolar/laboral, participación y opinión de la persona residente en el proceso de atención residencial, gestiones administrativas de regulación de documentación personal, informes de valoración y de seguimiento, informes propuesta, coordinaciones con las delegaciones provinciales, etc.

La entidad concertada deberá incorporar en el expediente individual los modelos de presentación de informes que la Dirección General de Infancia y Familia establezca. Durante la ejecución de la medida, la entidad concertada deberá elaborar y remitir a la unidad del servicio competente en materia de cumplimiento de medidas judiciales de la Delegación Provincial de Bienestar Social, los documentos individualizados en los plazos que estén estipulados por la Ley Orgánica 5/2000, de 15 de enero y su Reglamento, para su supervisión, validación y remisión a los órganos judiciales correspondientes, a la vez que son incorporados al expediente individual de la persona residente.

Se utilizarán instrumentos de valoración del riesgo para la evaluación de las necesidades criminógenas con respaldo empírico como Safrof O Savry. La evaluación del riesgo realizada quedará reflejada en el Programa Individualizado de Ejecución de la Medida diseñando a partir de dicha valoración los objetivos de intervención y las actuaciones concretas para superar los distintos factores de riesgo.

Talleres y Actividades

El conjunto de actividades, talleres y programas que se realizan en el Centro se agrupan en las siguientes áreas de intervención:

- Área de la vida cotidiana.
- Área sanitaria y de salud.
- Área sociofamiliar.
- Área psicológica/psiquiátrica
- Área académica escolar.
- Área formativa profesional y de inserción.
- Área deportiva.
- Área de ocio y tiempo libre.
- Área de participación de las personas menores.
- Área de entrenamiento en habilidades sociales

13. Documentación para aportar

Para el desarrollo del presente servicio, el Centro deberán presentar como mínimo de la siguiente documentación que determina el programa de trabajo:

a) Proyecto Educativo en el que se especificarán:

- Objetivos de actuación en cada área de atención.
- Las condiciones y medidas que deben cumplirse en el Centro para la consecución de los objetivos.
- Estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
- Fundamentación de las intervenciones psicosociales y educativas en modelos teóricos y en metodologías concretas con validez científica y eficacia demostrada en este tipo de programas.
- Método de evaluación del proyecto.

b) Itinerario de la Intervención Educativa, estructurado en fases que recojan los niveles de intervención (acogida/adaptación, intervención, salida)

c) Modelo del expediente individual enunciando los documentos que contendrá y descripción de estos, incluyendo el modelo de Proyecto Educativo.

d) Proyecto de reglamento de régimen interno:

- Derechos y deberes de las personas residentes y de las personas profesionales.
- Normas de convivencia.
- Reglas de funcionamiento.
- Normas de procedimiento para los ingresos.
- Cauces y ámbitos de participación de las personas residentes y de sus familias.
- Protocolos de actuación: en casos de ausencia no autorizada, en situaciones de crisis, etc.
- Procedimiento de quejas y sugerencias, que incluirá a las personas residentes y a sus familias.
- Régimen de comunicación con la Dirección General competente en materia de infancia y el Juzgado de Menores.
- Funcionamiento de los órganos de gestión.
- Gestión, mantenimiento y acceso a la documentación.

e) Modelo de Protocolo de quejas y reclamaciones

f) Modelo de Memoria Anual

14. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones

Dada la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad del servicio, la existencia de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto. En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser contratado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego.

Los profesionales que la entidad concertada destine a la ejecución de los trabajos objeto del concierto dependerán exclusivamente de la misma, ejerciendo la entidad concertada todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora de aquellos. Por tanto, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse, actuando únicamente como órgano concertante de las plazas. Asimismo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a los beneficios dirigidos a sus trabajadores que la Entidad concertada adquiera con los mismos o en decisiones de la Junta Directiva.

Cada CGE contará con personal de atención directa cumpliendo los requisitos sobre Clasificación profesional del Convenio Colectivo estatal vigente de reforma juvenil y protección de menores. El personal del Centro deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado Convenio, así como contar con la experiencia profesional precisa para el desarrollo de sus funciones.

No está permitida la participación de voluntariado en la intervención con los/las adolescentes y jóvenes del centro. No obstante, si la entidad concertada considerara la idoneidad de voluntariado para la implementación de una actividad concreta, deberá recabar el permiso expreso por escrito del Servicio competente de la Delegación Provincial de Bienestar Social mediante solicitud donde justifique el uso de voluntariado, periodo, horario y tiempo de dedicación, objetivos, actividades y tareas, e identifique al personal voluntario y su dependencia orgánica, con copia para la Dirección general competente.

El centro podrá aceptar estancias de alumnado de títulos oficiales de grado de formación profesional o de grado universitarios para la realización de prácticas curriculares. No se aceptarán alumnos de otra índole, ni prácticas que

no sean estrictamente curriculares. En cualquier caso, la dirección del centro garantizará que el alumno/a siempre esté acompañado y bajo la supervisión del personal del centro, sin que pueda sustituir a profesionales en ningún turno ni en su ausencia. No podrá haber más de 1 alumno/a en prácticas de manera simultánea. Los convenios con entidades o centros educativos para la realización de estas prácticas en el Centro deberán comunicarse a la Dirección General de Infancia y Familia y contar con la correspondiente autorización.

El personal contratado y, en su caso, el personal voluntario y el alumnado en prácticas, habrá de acreditar ante la entidad que no ha sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexual tipificado en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal, en aplicación del artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales y Trata de seres humanos.

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

14. 1 Plantilla mínima

La plantilla mínima de intervención directa del Centro estará compuesta por:

- 1 director/a de Centro.
- 1 psicólogo/a.
- 6 educadores/as.
- 2 auxiliares Técnicos Educativo y/o Técnico de Integración Social.
- 1 profesional con categoría profesional Auxiliar de Servicios Generales.

En todos los casos, las entidades concertadas tendrán la obligación de asegurar la atención de las personas residentes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

14.2. Personal complementario

Además de la plantilla mínima de intervención directa recogidos en el punto 1.1 se podrá disponer de otros perfiles profesionales para complementar la actuación profesional y la gestión del recurso.

En aquellos casos en los que se considere necesaria la contratación de personal de refuerzo por las características de ciertos menores o por las características específicas de ocupación de ese momento, se procederá a la contratación de dichos refuerzos dentro de la cuantía fijada en el concierto social, no suponiendo un aumento presupuestario, pues dichos refuerzos ya van incorporados en la cuantía de la plaza por día del presente concierto social.

La incorporación de personal de refuerzo educativo para la atención de situaciones excepcionales y extraordinarias, en todos los casos, requiere de un informe- propuesta del Servicio de Atención a la Infancia de la Delegación de Bienestar Social correspondiente, así como de aprobación de la Dirección General de Infancia y Familia.

14.3. Turnos y suplencias

La Entidad concertada tendrá el personal necesario en número suficiente para garantizar la prestación efectiva del servicio las 24 horas de todos los días del año mediante turnos rotativos. Las personas trabajadoras deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que se haya realizado el cambio de turno y se hayan comunicado las incidencias e indicaciones necesarias al siguiente turno.

Como criterio general, se garantizará que la organización de turnos del personal esté establecida en función de presencialidad de las personas residentes en el Centro, asegurando la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del Centro las veinticuatro horas de cada día.

La vacaciones, incapacidades laborales o ausencias del personal de la entidad concertada, cualesquiera que sean las causas de éstas, serán debidamente suplidas por dicha entidad concertada con personal de idéntica cualificación

profesional de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del concierto. En cualquier caso, la Dirección del Centro asume la responsabilidad de la toma de decisiones ante cualquier circunstancia no prevista que se produzca.

La entidad concertada procurará que exista la máxima continuidad de los/as profesionales con el fin de facilitar a las personas residentes que sus figuras profesionales de referencia sean estables.

14. 4. Perfiles profesionales y funciones:

Cuando las personas profesionales hayan de acompañar a las personas residentes en sus desplazamientos o realizar desplazamientos para la recogida o traslados, sea en la misma provincia o en otra distinta, debe garantizarse la presencia de al menos un profesional en el Centro cuando en el mismo permanezca o vaya a permanecer alguna persona residente.

La Entidad concertada será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la gestión de la atención en el Centro.

La persona responsable de la Entidad concertada y la dirección del Centro mantendrán una permanente y fluida relación de comunicación e información con la Administración (Delegaciones Provinciales y Dirección General competentes en materia de Infancia).

Las funciones y perfil de los/as profesionales son los siguientes:

Director/a: Titulación Universitaria en Educación Social, Trabajo Social, Magisterio, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía con experiencia profesional demostrable de al menos dos años en la atención a menores infractores. Su jornada será completa con las siguientes funciones:

- Representar al Centro ante la Dirección General competente en materia de infancia y ante otras instituciones (justicia, educación, salud...)
- Dirigir, gestionar y coordinar todos los servicios educativo-asistenciales del Centro.
- Supervisar y coordinar el trabajo de todo el personal.
- Realizar la gestión y prestación directa de los servicios objeto de la concertación social.
- Garantizar la adecuada elaboración de toda la documentación pertinente y su remisión a la Dirección General competente en materia de Infancia.
- Presentar mensualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de personas residentes en el Centro lo largo del mes.
- Presentar anualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia una relación de profesionales, detallando las modificaciones y sus causas.
- Comunicar a la Dirección Provincial y a la Dirección General competentes en materia de infancia cualquier modificación relativa al personal que trabaja en el Centro, cuando se produzca.
- Gestionar adecuadamente tanto los recursos económicos como los de personal con el fin de proporcionar una adecuada atención a las personas residentes.
- Elaborar, controlar y realizar el seguimiento del plan económico.
- Responsabilizarse de la provisión de fondos para el Centro.
- Velar por el correcto mantenimiento del edificio y sus estructuras.
- Evaluar el funcionamiento del Centro tanto a nivel estructural como del personal, a través de una memoria anual sobre las actividades de la entidad en relación con la actividad prestada.
- Realizar la coordinación interna del equipo.
- Identificar necesidades y proponer mejoras para el trabajo educativo.
- Apoyar emocionalmente al equipo profesional, creando un ambiente de escucha y participación y prestando apoyo al personal en la toma de decisiones.
- Facilitar el canal de información entre las diversas instituciones y el equipo del Centro.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir dentro del equipo, entre las personas residentes, entre profesionales y usuarios/familias, y entre Centro y otros agentes externos (comunidad, centro escolar...)
- Garantizar la existencia y cumplimiento del Proyecto Educativo y de los Protocolos por parte de todo el personal.
- Organizar el día a día del Centro controlando el reparto de las tareas y del gasto diario.

Psicólogo/a: Persona en posesión del título de Licenciatura o Grado en Psicología, con experiencia profesional demostrable en el ámbito de la justicia juvenil de al menos un año y en la medida de lo posible con especialización en Psicología clínica. Tendrá jornada completa y turno partido de mañana y tarde con las siguientes funciones:

- Evaluación psicológica de las necesidades de las personas residentes, orientada a que el equipo educativo pueda enfocar su trabajo diario.
- Participar en la planificación, desarrollo y evaluación del programa de acompañamiento terapéutico, tanto individual como familiar.
- Puesta en marcha y supervisión de intervenciones educativas, tanto individuales como grupales.
- Intervenciones de apoyo psicológico en aquellos casos que no requieran un servicio especializado de salud mental.
- Elaborar los informes y documentos derivados de su labor profesional.
- Apoyar, orientar y asesorar a los demás profesionales del equipo, así como contribuir a la toma de decisiones que afecten a la persona residente y su familia aportando sus conocimientos y su perspectiva.
- Coordinación con los profesionales referentes del caso del Equipo de Intervención en Medidas Judiciales.
- Acompañar y apoyar a las familias como parte fundamental de la reincorporación familiar.

Educadores: Deberán estar en posesión del título de Diplomado o Grado en Educación Social o Habilitación preferentemente, aunque en casos excepcionales pueden contratarse profesionales con otras titulaciones universitarias afines. En relación con el personal detallado hasta un máximo de 18% de educadores/as sociales podrán sustituirse por profesionales de otra categoría profesional siempre que sean del ámbito del ámbito educativo, psicológico y/o social. Se establece la obligatoriedad de que las nuevas contrataciones sean profesionales con titulación universitaria en Educación Social.

Funciones:

- Conocer y seguir las directrices de los documentos que rigen la atención a las personas residentes, así como los documentos internos de su entidad (Proyecto Educativo del Centro, Reglamento del Centro y funciones, tareas y responsabilidades propias y de los demás...)
- Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de las personas residentes, sean éstas de carácter social, sanitario, emocional, educativo y/o de ocio y tiempo libre.
- Llevar a cabo la intervención conforme a las pautas establecidas en el Proyecto Educativo Individualizado en colaboración con su profesional de referencia del Equipo de Ejecución de Medidas Judiciales
- Garantizar la aplicación de Programas Educativos Específicos que respondan a las necesidades de las personas residentes.
- Asegurar la atención individualizada y la tutoría con las personas residentes que le sean asignados, creando un clima de acercamiento con cada uno/a de ellos/as.
- Participar activamente de la coordinación del equipo educativo.
- Mantener relación y fomentar la coordinación con los agentes sociales y resto de personas profesionales relacionados con las personas residentes durante el cumplimiento de la medida judicial.
- Estudiar cómo se puede intervenir mejor pedagógicamente en las actitudes, conductas y personalidad de las personas residentes.
- Ejercer la tutoría específica de las personas residentes, cuando se le encomiende.
- Llevar a término las actividades cotidianas gozando del nivel de autonomía necesario para el ejercicio de sus funciones.
- Planificar y desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del Centro.
- Dinamizar las relaciones de convivencia.
- Hacer cumplir a las personas residentes el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del Centro.
- Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del Centro, evitando alteraciones del orden que puedan producirse.
- Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado respetando, en todo caso, el descanso del personal y la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Practicar la observación directa del comportamiento de las personas residentes con arreglo a las técnicas que se determinen, emitiendo los correspondientes informes y en cuantas ocasiones se le soliciten.
- Organizar y controlar las actividades de los distintos programas que sean de su responsabilidad en su ejecución.
- Asumir cualquier otra función que la Dirección del Centro le delegue concernientes a su cometido.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico/a de Integración Social: En relación con el perfil profesional Auxiliar Técnico Educativo y/o Técnico/a de Integración Social, deberá contar con experiencia mínima acreditada de un año en el ámbito de la justicia juvenil y desempeñará funciones de apoyo al Educador/a Social.

Ningún turno podrá ser cubierto exclusivamente por Auxiliares Técnicos Educativos y/o Técnico de Integración Social. Sus funciones son las de atención y educación integral de la persona residente, incluyendo tanto aquellas actividades e intervenciones más técnicas (colaboración en la programación, entrenamiento de habilidades, etc.) como las más relacionadas con las actividades de la vida diaria y cotidianas (comida, aseo, acompañamiento, etc.)

Profesional auxiliar de servicios generales: se encargará de las tareas del hogar de atención residencial y será requisito que la persona profesional que cocine disponga del carné de manipulador de alimentos, revisado periódicamente por los organismos competentes. Deberán guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, ropa de trabajo adecuada y limpia, gorro y guantes.

Funciones en cocina:

- La recepción, almacenamiento y custodia de las materias primas.
- La confección de los menús y dietas.
- La manipulación, elaboración y cocinado de las materias primas necesarias para la confección de menús y dietas.
- La distribución y servicio de la comida a las personas menores de edad.
- Retirada, limpieza y colocación de la vajilla, cubertería, cristalería y menaje.
- Limpieza y acondicionamiento general de los espacios de cocina, oficina, almacenes, cámara frigorífica, etc.
- Confeccionar los menús y dietas especiales que se consideren necesarias, por prescripción facultativa o cualquier otra razón, previa autorización de la Dirección del hogar de atención residencial.
- La preparación y confección de menús se realizarán en la cocina del hogar de atención residencial por la persona profesional contratada por la entidad, salvo la compra de productos elaborados, de forma excepcional, tales como bebidas no alcohólicas, productos de repostería, helados, etc.
- Cualquier otra función que esté dentro de su ámbito profesional.

Funciones de lavandería:

- Las sábanas y toallas se cambiarán, al menos, una vez por semana y siempre que sea necesario.
- Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisas y prendas íntimas) se lavarán diariamente, el resto de ropa de vestir cuantas veces lo requiera.
- Las cortinas, mantas y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán con la periodicidad previamente establecida y con los productos y sistemas adecuados a cada uno.
- Se atenderá igualmente la limpieza de elementos de vestido y/o uso de las personas menores de edad (calzado, ayudas técnicas, gafas, etc.) siempre que se requiera.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de las personas residentes que deberán estar marcadas, y de las que se realizará el correspondiente registro para evitar pérdidas o cambios de uso por quienes no son sus propietarios.

Todas las personas profesionales pedirán permiso para acceder a las estancias de uso privado de las personas residentes (habitaciones, aseos, etc.) y respetarán en todo momento sus derechos, y en especial su intimidad, organizando las tareas de forma que resulte lo menos molesta posible para la convivencia y las actividades del Centro.

Funciones de limpieza:

- Limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de los suelos de todas las dependencias del Centro. Los pavimentos especiales se limpiarán diariamente y se desinfectarán semanalmente con los productos adecuados.
- Limpieza de mesas de despacho, archivadores, armarios y muebles.
- La limpieza y desinfección de inodoros y duchas será especialmente escrupulosa con productos específicos realizándose diariamente, de forma ordinaria, y cuantas veces lo considere necesario la Dirección del Centro o las circunstancias lo precisen.
- Será de carácter general el desempolvado de zócalos, reposapiés, pasamanos, puertas, paredes (puntos de luz, extintores, etc.) y techos (rejillas, mamparas, focos, etc.)
- Limpieza de cristales, espejos, mamparas, etc.
- Limpieza general de habitaciones. Y desinfección periódica de las mismas con productos específicos.

- Cuidado, orden y limpieza de cuartos de lavandería y ropero, así como del control y planificación de productos y utensilios empleados en lavandería
- Trabajos no regulares con motivo de pintura de paredes y techos y que afecte a la limpieza de locales y movimiento o limpieza de mobiliario.
- Traslado de basura y materiales reciclables a los puntos de recogida establecidos de forma aséptica.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.
- Se incluye un cuadro de frecuencias mínimas (podrá modificarse según la necesidad)

| | Diaria | Semanal | Mensual |
|---------------------------|--------|---------|---------|
| Almacenes | | | X |
| Aseos/Baños | X | | |
| Cocina | X | | |
| Dormitorios | X | | |
| Sala de estar | X | | |
| Despachos | X | | |
| Patios, terrazas... | | X | |
| Distribuidores y pasillos | X | | |

15. Formación continuada

La Entidad concertada debe garantizar que el personal profesional que contrata recibe formación continuada para desarrollar las tareas propias de su puesto de trabajo y la Entidad tiene que presentar un Plan de calidad que contenga un sistema de detección de los déficits de formación, así como la estrategia para su evolución.

La Entidad concertada, tiene que organizar un mínimo de 20 horas semestrales de acciones de formación profesional en el puesto de trabajo que mejoren la ocupación y adaptabilidad de las personas residentes, así como sus capacidades y cualificación. Asimismo, autorizará y promoverá la asistencia de los profesionales a las convocatorias de formación que se planteen con carácter obligatorio desde la Dirección General asumiendo los gastos la Entidad.

16. Evaluación permanente

▪ Evaluación Técnica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia realizará una evaluación permanente de los servicios. Para ello, la Entidad concertada deberá remitir dos memorias técnicas del desarrollo del servicio, una por semestre. Dicha memoria deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

- Actividades desarrolladas:
 - Descripción de las actividades generales del recurso y específicas con las personas residentes.
 - Horario tipo de los días laborales y festivos.
- Metodología y recursos técnicos:
 - Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su elección.
 - Proyectos educativos individualizados adaptados a las necesidades específicas de cada persona residente.,
 - Criterios y sistemas de evaluación de los programas educativos.
 - Métodos y recurso que se emplearon en las distintas áreas.
- Incidencias, problemas y/o déficits detectados. Acciones y/o propuestas para su manejo y subsanación.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias, o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia.

▪ Evaluación económica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia, realizará asimismo una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al presente pliego. Con tal fin la Entidad concertada deberá

remidir al Servicio de Atención a la Infancia de dicha Dirección General, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Incidencias del personal profesional que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos.) Deben ser comunicada en el plazo máximo de una semana desde que se produzca, cualquier alta o baja del personal, así como los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir la entidad concertada.
- Informe semestral de cambios de personal: movimientos y cambios en el personal profesional, así como de las razones que los originan. Deberá incluirse como Anexo en las Memorias semestrales (despidos o renunciaciones y nuevas contrataciones; cambios de puesto de trabajo; sustituciones por vacaciones, permiso retribuido, asuntos particulares, enfermedad común, accidente de trabajo, etc.) con los justificantes correspondientes. En su caso, también se indicarán el personal voluntariado que ha acudido al centro a lo largo del año, su procedencia, perfil, función o cometido y los cambios o movimientos de este personal, si existiera, con los justificantes necesarios. Asimismo, deberá incluirse el número de alumnos que han realizado sus prácticas en el centro, perfil, horario, actividades y periodo de prácticas.
- Documentación acreditativa de las obligaciones de la Entidad concertada respecto al personal profesional que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones con la Seguridad Social (TC1 y TC2). La comunicación se realizará trimestralmente en el plazo máximo de 90 días desde la finalización de cada trimestre natural.
- Relación de Puestos de Trabajo. En los 15 días siguientes a la firma del acuerdo de acción concertada se realizará una RPT que se remitirá a la Consejería de Bienestar Social.
- Libro de Registro de Personal Profesional. Existirá un libro con indicación de nombre y apellidos, tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), puesto, titulación, jornada, etc.
- Ficha de control del personal profesional. Cada trabajador/a tendrá una ficha anual donde consten sus datos de presencia, días libres, vacaciones, ausencias, etc.
- El Centro deberá remitir mensualmente una relación nominal de las personas menores de edad residentes, en la que se hará constar los datos que se establezcan por la Dirección General competente en materia de infancia. En dicha relación se detallarán igualmente las plazas no ocupadas.
- El Centro deberá remitir por escrito, correo electrónico al servicio competente de la Delegación provincial que corresponda y a la Dirección General competente en materia de infancia, las incidencias que se produzcan en cuanto al número de personas residentes que se encuentren residiendo en el Centro (bajas, ingresos, no retornos, retornos...), el mismo día que tales incidencias se produzcan.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General de Infancia y Familia.

En el desarrollo de la ejecución del concierto social la Consejería de Bienestar Social podrá formular a la Entidad concertada aquellas advertencias destinadas a la corrección de desajustes en el modo de prestación del servicio, para su adecuación a las instrucciones recibidas y Pliego Técnico, todo ello con carácter previo y sin perjuicio de la tramitación del correspondiente expediente declarativo de los incumplimientos, con imposición de las penalidades que deban ejecutarse.

La Entidad concertada será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la gestión de la atención en el Centro de Convivencia con Grupo Educativo.

Anexo I.D

Pliego de prescripciones técnicas que regirán el concierto social de gestión integral de plazas en centro especializado para la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad intelectual en grado moderado a grave

Contenido

1. Introducción.
 2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas
 3. Personas usuarias
 4. Asignación del recurso
 5. Características del recurso
 6. Derechos de las niñas, niños y adolescentes residentes
 7. Objetivos generales
 8. Programa de atención personal
 9. Cartera de servicios
 10. Ubicación y capacidad
 11. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales
 12. Mantenimiento y seguridad
 13. Horarios
 14. Metodología
 15. Documentación para aportar
 16. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones
 17. Formación continuada del personal
 18. Evaluación permanente
-

1. Introducción.

El Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha (DOCM 87, de 07/05/2021) establece en su artículo 11.1, el contenido mínimo que deberán recoger las bases de las convocatorias que se publiquen a su amparo. Asimismo, el punto 2 de dicho artículo indica que “cuando sea preciso un mayor detalle del contenido, se podrá elaborar un pliego técnico, que complementará la información obligatoria recogida en las bases”.

2. Objeto del pliego de prescripciones técnicas

El presente pliego tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que han de regir el procedimiento abierto para la concertación social de un centro de atención especializada para personas menores de edad con discapacidad intelectual en grado moderado a grave, de 12 plazas, que formarán parte de la Red de Recursos de Protección a la Infancia de Castilla-La Mancha.

La concertación de las plazas en centro especializado para personas menores de edad con discapacidad intelectual en grado moderado o grave es una fórmula de colaboración con la administración en la aplicación de las medidas inherentes a la guarda de personas menores de edad cuya tutela y/o guarda ha sido asumida por la entidad pública. Su fin es mejorar la calidad de vida de las personas menores de edad referidas, incrementando su bienestar físico, material y emocional, así como su capacidad de autonomía personal y de decisión tomando como referencia sus expectativas de futuro y preferencias personales. La atención personalizada y adaptada a las personas con discapacidad intelectual durante su infancia y adolescencia, les permite desarrollar al máximo sus capacidades y aspirar a un proyecto vital acorde a sus necesidades.

3. Personas usuarias

Personas de entre 0 y 17 años, con discapacidad intelectual en grado de moderado a grave, bajo protección de la entidad pública, carentes de familia o que no pueden residir con ella y que no presentan una enfermedad mental o trastorno de la personalidad.

Como norma general las personas menores de edad con intervalo de edad entre 0 y 6 años no serán atendidos en Centro Especializado salvo falta de alternativas de atención familiar o imposibilidad de atención en recursos ordinarios por la necesidad de atender sus necesidades específicas y una vez estén agotadas todas las posibilidades del entorno comunitario.

El centro especializado estará abierto y prestará la atención a las personas menores de edad residentes durante 24 horas al día, todos los días del año.

4. Asignación del recurso

El acceso a las plazas del centro especializado se producirá mediante Acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente, en el que se delega el ejercicio de la guarda de la persona menor de edad en la directora o director del centro.

La salida definitiva de los niños, niñas y adolescentes requiere también acuerdo de la Comisión Provincial de Protección a la Infancia correspondiente o decisión judicial, según establece la legislación vigente.

El régimen de visitas con familiares, permisos y autorizaciones, se regularán conforme al procedimiento establecido en las instrucciones y Manual de Procedimiento establecidas por la Consejería de Bienestar Social.

5. Características del recurso

Las características fundamentales del servicio prestado por este centro son las siguientes:

- Las necesidades de los niños, niñas y adolescentes son el eje primordial de funcionamiento del centro. Estas necesidades y las finalidades de la intervención de cada caso deben prevalecer sobre otros criterios de oportunidad en la organización, gestión o configuración de la atención que brinda el centro.
- Velará por la educación, salud física y psíquica del niño, niña o adolescente, en un marco residencial adecuado y mediante la asistencia a servicios normalizados, promoviendo su inclusión como ciudadano de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria, donde cualquier intervención estará encaminada a cumplir el interés superior del menor.

- Cuando el objetivo de la intervención protectora sea la reunificación familiar, valorado por el Servicio de Atención a la Infancia de la Delegación Provincial de Bienestar Social correspondiente, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas, en coordinación continua con el profesional de referencia del Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia

6. Derechos de las niñas, niños y adolescentes residentes

Las niñas, niños y adolescentes residentes del centro especializado gozarán de todos los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico; entre ellos, los reconocidos en la Convención Internacional sobre los derechos del niño y de la niña, y en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. En particular se reconocen los siguientes derechos:

- Derecho a una atención integral
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a una atención individualizada y personalizada
- Derecho a la intimidad
- Derecho a las relaciones personales
- Derecho a la información y participación

En el desarrollo de los programas del centro, la participación de los niños debe ser un objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento del Centro y en las decisiones que les afectan), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad y capacidad, y se contemplará la participación de niños, niñas y adolescentes en el funcionamiento del Centro, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten. De forma progresiva y en función del desarrollo de su capacidad de participación, deben convertirse en los protagonistas de su propio desarrollo.

7. Objetivos Generales

Los objetivos generales del centro especializado son:

- a) Acoger, cuidar y educar a los niños, niñas y adolescentes que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.
- b) Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- c) Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de las niñas, niños y adolescentes.
- d) Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de las personas menores de edad en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- e) Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores.
- f) Favorecer la integración social de las personas menores de edad.
- g) Facilitar y colaborar con los Servicios de Atención a la Infancia de las delegaciones provinciales en la intervención interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada persona menor de edad.
- h) Garantizar la escucha y participación de los niños, niñas y adolescentes protegidos en su proceso protector.

8. Programa de atención personal

Tras el ingreso, se llevará a cabo el estudio y la valoración de la situación de la persona menor de edad por parte del equipo del Centro. Con esa base se elaborará un programa individualizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación y estará orientado a garantizar los apoyos necesarios en las áreas de cuidados de la salud, psicológica, social y ocupacional, tanto mediante la atención individual como grupal, a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el Centro en el marco de su programación.

El Centro deberá actualizar dicho programa siempre que los cambios en la situación psicofísica y social del usuario lo requieran y, al menos, una vez cada seis meses.

9. Cartera de servicios

9.1. Alojamiento, vestido, aseo y alimentación:

Se trata de ofrecer alojamiento y manutención a las personas menores de edad atendiendo a los objetivos y criterios establecidos en el proyecto socioeducativo del centro y el plan de caso de cada niño, niña o adolescente, garantizando su cuidado personal, supervisión y protección. Comprenderá las siguientes prestaciones

- La asistencia necesaria para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, ocio, etc.) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Cada persona menor de edad dispondrá durante su estancia de una habitación, que puede ser compartida, como máximo, con otra persona (salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el Servicio competente en materia de infancia de la Delegación Provincial correspondiente), donde dispondrá de un espacio personal para guardar su ropa y enseres (parte habilitada de un armario, estanterías, cajones, mesilla, etc.).
- Se atenderá a las características específicas de cada caso a la hora de asignar habitación a niños, niñas y adolescentes.
- Se facilitará a los usuarios la mayor libertad de movimientos posible en las áreas comunes del centro, en función de su programa de atención personal, en condiciones que promuevan su autonomía con seguridad.
- Prestará el nivel de apoyo necesario, en su caso, para la movilización de los usuarios a fin de mantener el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado en su entorno de convivencia, grupal y comunitario.
- En aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de supervisión, protección, control y cuidados necesarias.
- Deberá garantizarse el aseo personal diario de los niños, niñas y adolescentes (con la intensidad que se requiera en cada caso) y preservando su intimidad; asimismo se facilitarán los productos de aseo de uso personal más comunes (peine, cepillo de dientes, jabones, colonias etc.) con las adaptaciones que se precisen.
- Las personas menores de edad vestirán calzado y ropa de calle adecuada a su perfil personal (edad, género, constitución física, etc.) y apropiada para la actividad y las condiciones de la estación en que se use. Se respetarán, en la medida de lo posible, las preferencias en el vestir de cada niño, niña y/o adolescente.
- Ofrecer de forma general cinco comidas diarias (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) conforme al menú diseñado previamente y valorado por un facultativo, que garantice la correcta alimentación de las personas menores de edad y a lo prescrito por su médico de referencia. Deberá existir un registro de los menús diarios, con sus posibles variaciones.
- Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos.
- Los menús y dietas que se sirvan cubrirán las necesidades alimentarias y terapéuticas de los niños, niñas y adolescentes. En especial se garantizará el aporte energético y el correcto equilibrio entre los nutrientes (proteínas, lípidos e hidratos de carbono).
- El menú diario se establecerá equilibrando todas las comidas del día, combinando platos fuertes con platos más ligeros y distribuyendo los alimentos ricos en proteínas, buscando la frecuencia y variación en el consumo de alimentos fundamentales.
- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para las personas menores de edad que lo precisen. Deberán presentarse según dietas: dieta sólida o normal, dieta semi triturada, triturada o molida, así como aquellos menús específicos a las características de las personas menores de edad. Se tratará de reducir las disfunciones nutricionales y hábitos dietéticos perjudiciales.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los niños, niñas y adolescentes que no puedan comer por sí mismos, utilizando, en su caso, los medios técnicos precisos.
- Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los niños, niñas y adolescentes hayan de suministrarse en su habitación. Se servirán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

9.2. Atención socioeducativa y sanitaria:

Se deberán garantizar como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Atención a la diversidad e individualidad de cada niño, niña o adolescente.
- Estimulación y desarrollo de las capacidades, físicas, psíquicas cognitivas y sociales en relación con su ciclo evolutivo. Estimulación del desarrollo de habilidades sociales.
- Seguimiento y apoyo escolar (entrevistas con los tutores, apoyo en las tareas escolares a las personas usuarias, refuerzo de contenidos adquiridos, y si este refuerzo fuera necesario, los gastos correrán a cargo de la entidad concertada).

- Se proveerá a los niños, niñas y adolescentes del material escolar necesario (libros de texto, cuadernos, lápices, aportación económica para actividades extraescolares, etc.), estableciéndose para su dotación por parte de la entidad concertada, un plazo máximo de dos semanas desde el inicio escolar o desde el ingreso del niño, niña o adolescente en el hogar.
- Adecuado seguimiento del estado de salud de los niños, niñas y adolescentes a nivel preventivo y asistencial (revisiones médicas, vacunaciones, problemas de odontología, oftalmología, servicios especializados – logopedia-, etc.), a través del Sescam o con carácter privado, si fuera necesario, con cargo a la entidad concertada.
- El hogar de atención residencial habrá de disponer de un botiquín con productos farmacéuticos que no esté al alcance de los niños, niñas y adolescentes y permanezca cerrado bajo llave.
- No estará permitido fumar en el interior del hogar de atención residencial.

9.3. Actividades de descanso, ocio y tiempo libre

- Brindar actividades de ocio alternativas para todo el grupo que favorezcan la convivencia y la cooperación, y rompan la rutina establecida en el normal funcionamiento del recurso.
- Favorecer la realización de actividades de ocio fuera del Centro, haciendo uso principalmente de los recursos normalizados en el entorno comunitario.
- Promover espacios de ocio individualizados.

9.4. Traslado y acompañamiento de las personas usuarias.

Por las propias características del recurso éste será el encargado del traslado y acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes, durante las 24 horas, todos los días del año:

- El traslado y/o acompañamiento a todas las actividades recogidas en su Proyecto Educativo individualizado.
- El traslado a otro hogar de atención residencial en su caso, dentro de la misma provincia o de otra provincia distinta, cuando exista un cambio de guarda en acogimiento residencial.
- El acompañamiento a las citas médicas y a actividades específicas para las que se requiera el acompañamiento de un adulto.
- El traslado de los niños, niñas y adolescentes a las actividades ocupacionales y de ocio cuando se considere necesario en función de las características de cada persona menor de edad y la lejanía a la ubicación del hogar de atención residencial.
- La entidad concertada deberá facilitar el transporte adaptado a aquellos usuarios o usuarias con movilidad reducida que así lo precisen.

9.5.- Condiciones de higiene y limpieza:

- La entidad concertada titular del centro realizará la limpieza interior y exterior en todo y a todos los elementos del inmueble. Se perseguirá una limpieza y desinfección general y permanente del recurso, especialmente en las zonas de uso frecuente y en las zonas de mayor riesgo, tales como cocinas, comedores, aseos, etc. Para estas actividades se utilizarán los productos adecuados, que deberán estar fuera del alcance de los niños, niñas y adolescentes habilitándose un espacio destinado a guardar bajo llave dichos productos, así como los utensilios de limpieza, que estará dotado de elementos propios para el mantenimiento de los útiles.
- Se deberá alcanzar un nivel de desinsectación y desratización óptimo, mediante la realización de actividades al efecto cuantas veces sea necesario, y como mínimo una vez al año, llevadas a cabo por personal especializado. Los gastos correrán a cargo de la entidad concertada.
- Se establecerán normas de higiene para todo el personal.
- Lavado, planchado y repasado de la ropa, a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.
- Las habitaciones se ventilarán y limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Las camas se harán diariamente.
- Los manteles, servilletas y ropa de cocina se cambiarán diariamente.
- La muda de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, y demás lencería doméstica de uso habitual diario.

La Entidad concertada deberá cumplir las siguientes condiciones higiénicas y de seguridad para los alimentos:

- Los alimentos adquiridos, utilizados y servidos deberán cumplir los requisitos que establece la legislación y, en particular, el Código Alimentario. Se vigilará que los alimentos cuenten con todas las garantías sanitarias en especial las carnes, aves, leche, lácteos, huevos, pescado y mariscos.

- La Entidad concertada se responsabiliza de que todos los proveedores estén legalmente acreditados y los productos sujetos a las instrucciones del Código Alimentario, así como evitar que sufran alteraciones.
- Los alimentos enlatados deberán tener el correspondiente registro sanitario.
- Los alimentos congelados cumplirán lo reglamentado para garantizar la cadena de frío.

En la cocina se observarán las siguientes medidas higiénicas:

- Los desperdicios se almacenarán en local aparte, en cubos tapados.
- Las mesas y materiales de trabajo se limpiarán diariamente con agua caliente y detergente adecuado, utilizando los productos desinfectantes necesarios.
- Las personas profesionales deberán tener el carné de manipulador de alimentos, revisado periódicamente por los organismos competentes. Deberán guardar escrupulosamente las medidas higiénicas adecuadas, ropa de trabajo adecuada y limpia, gorro y guantes.

10. Ubicación y capacidad

El Centro de 12 plazas estará ubicado en zonas o municipios de Castilla la Mancha bien comunicados y con acceso a los servicios básicos.

11. Infraestructura, equipamiento y otros medios materiales

El Centro deberá contar con un espacio total que garantice la calidad del servicio prestado evitando problemas de hacinamiento y a ser posible diferenciado en dos unidades de convivencia.

Las condiciones generales de los espacios deben adecuarse a lo establecido en el ámbito legislativo vigente y se irán adecuando a lo que posteriormente se regule normativamente. Dadas las características de las personas residentes, deberá disponer de las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad en la movilidad, la comunicación, etc. haciendo uso de las ayudas técnicas necesarias. El Centro debe cumplir las siguientes condiciones generales:

- Dispondrá de climatización adecuada en verano e invierno para el confort de los niños, niñas o adolescentes y del personal.
- Deberá contar con conexión a Internet y Wi-Fi.
- No presentará desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura teniendo que ser reparadas en caso de que se produzcan.

El centro debe contar al menos con las siguientes zonas:

a) Zona administrativa: esta zona deberá ser destinada a oficinas y despachos en los cuales se llevará a cabo la práctica administrativa, de gestión y de control de las distintas áreas del hogar de atención residencial. La zona administrativa debe contar con un despacho individual donde se puedan desarrollar entrevistas con las personas menores de edad que garantice el derecho de confidencialidad de la información prestada por las mismas. También contará con un baño para las personas profesionales, así como un área de descanso para el personal educativo. La entidad concertada deberá contar con todo el equipamiento y mobiliario necesario para este fin, que será como mínimo:

- Mesa y sillas de despacho
- Impresora
- Ordenadores
- Teléfono fijo o móvil
- Conexión a Internet

b) Zona residencial: Será la destinada al uso de los niños, niñas y adolescentes. En ella se cuidará que el colorido y el mobiliario se ajuste a la edad y gustos de éstos. Del mismo modo, se procurará que los elementos decorativos tales como cortinas, alfombras, o colchas y juegos de cama den colorido y calidez a las estancias.

La zona residencial deberá ser lo más accesible posible, al haber eliminado barreras e implementado las ayudas técnicas necesarias para garantizar la máxima autonomía en la movilidad y la comunicación de los residentes.

Dentro de esta zona el centro deberá disponer, como mínimo de:

- Seis dormitorios dobles o en su defecto podrá disponer de algún dormitorio de uso individual.
- Dos baños completos para uso exclusivo de las personas menores de edad que serán diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de privacidad, seguridad y uso en función de sus necesidades especiales. Estos baños

estarán dotados al menos de inodoro, lavabo, bañera y/o ducha, así como del mobiliario necesario para su correcto uso.

Todo ello sin perjuicio del espacio destinado al personal educativo.

Todas las habitaciones-dormitorio deberán ser confortables y cómodas. Contarán con mobiliario adecuado atendiendo a los intereses de los propios niños, niñas y adolescentes.

- Asimismo, el Centro dispondrá de una o dos salas de estar y actividades y comedor o con espacio para uso del comedor. Ambas estancias deberán estar dotadas de mobiliario confortable, cálido y cómodo para los niños, niñas y adolescentes, compatibilizando en todo lo posible estas características con la evitación de objetos fácilmente rompibles o que puedan comprometer su seguridad.

La entidad concertada dotará la zona residencial de todos los enseres y mobiliario necesario para su uso como camas individuales, mesas y sillas de estudios, armarios roperos y todo el mobiliario y enseres necesarios para el uso del comedor y de la sala de estar, con un mínimo de:

- 12 Camas
- 12 mesas y sillas de estudio
- 1 armario para su uso por cada persona menor de edad.
- Todo el mobiliario necesario para el uso del comedor y la sala de estar.

c) Zona de servicio: Esta zona deberá estar destinada a almacenes, cocina, despensa y lavadero. La entidad concertada dotará la zona de servicio de todos los enseres y mobiliario necesario para su fin. En particular, la zona de cocina deberá estar adecuadamente equipada para la conservación y refrigeración de alimentos, así como disponer al menos de horno microondas o sistema de mantenimiento de comidas calientes. Contará con lavadora y secadora con capacidad adecuada para dar respuesta al número de plazas.

d) Zona de ocio: El Centro contará con un espacio al aire libre. Dicho lugar deberá mantenerse limpio, arreglado y sin elementos deteriorados o peligroso y servirá para la realización de actividades deportivas o de ocio.

El centro contará con todos los enseres, lencería doméstica, productos, ropa y calzado necesarios para garantizar la adecuada atención personal de los niños, niñas y adolescentes residentes

- La entidad concertada facilitará los productos de aseo necesarios tanto de uso compartido (gel, champú, jabones) como de uso personal (peine, cepillo de dientes, etc.)
- La entidad concertada evitará la adquisición de ropa y calzado de manera indiscriminada y en grandes cantidades, y se abstendrá en todo caso de recurrir a la caridad, donaciones, etc.
- Control de la ropa y el buen estado de ésta, evitando y subsanando los extravíos y renovando las prendas deterioradas por el uso. Se cuidará que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- La entidad concertada dispondrá del utillaje, menaje y útiles de cocina como son baterías de cocina, sartenes, cubiertos, platos, vasos, etc., en cantidad suficiente para dar un adecuado servicio a todas las personas residentes y los renovará, a su cargo, con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones apropiadas para la salud en general e individualmente para cada persona.
- La entidad concertada dotará al centro, para uso de los niños, niñas y adolescentes residentes, de la lencería doméstica necesaria: ropa de cama (sábanas, fundas de edredón, edredones, fundas de almohada, etc.), de mesa (mantelerías y/o hules, servilletas, manteles individuales, etc.) y aseo (toallas, alfombrillas, etc.).
- La entidad concertada renovará, a su cargo, este tipo de ropa doméstica con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas
- La entidad concertada renovará, a su cargo, los colchones y almohadas de los niños, niñas y adolescentes con la frecuencia necesaria para que se mantengan en condiciones de uso adecuadas.
- El centro dispondrá de juguetes, juegos, libros y, en su caso, material de deporte.
- Deberá disponer de las ayudas técnicas necesarias para procurar la máxima autonomía en la realización de las actividades básicas diarias de los niños, niñas y adolescentes residentes.

La entidad concertada deberá disponer al menos de un medio de transporte para el Centro, que contará con los permisos y tarjetas de transporte requeridas por la normativa vigente, así como las medidas de seguridad exigibles en materia de circulación vial. La entidad concertada contratará los seguros necesarios, siendo su responsabilidad asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos

12. Mantenimiento y seguridad

- El Centro dispondrá de extintores y luces de emergencia.
- El Centro deberá estar adaptado para la atención de personas con movilidad reducida y deberá disponer de las adaptaciones necesarias.
- Los escalones estarán dotados de bandas antideslizantes.
- Las escaleras estarán protegidas con barandillas para evitar riesgos innecesarios.

- El Centro dispondrá de suficiente ventilación e iluminación, siendo ésta en las estancias destinadas a las personas menores de edad (dormitorios, sala de estar...) procedente directamente del exterior o bien de un patio de luces.
- Uso restringido de acceso a medicamentos.
- Botiquín.
- Los baños deben salvaguardar la intimidad de los niños, niñas y adolescentes, y disponer de suelo antideslizante.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Deberá asignarse una persona responsable para revisar y mantener los procedimientos de seguridad.
- Deberán elaborarse "Programas de Formación en Procedimientos de Seguridad para profesionales del Centro".
- El Centro deberá facilitar que las personas usuarias conozcan las normas de seguridad dentro y fuera del recurso de atención residencial.

13. Horarios

En el Centro habrá un horario por el que se regulen las diferentes actividades y el tiempo libre. Dicho horario se ajustará a lo siguiente:

- a) Ha de garantizar un mínimo de ocho horas diarias de descanso nocturno.
- b) El establecimiento de horarios debe hacerse de acuerdo con el programa de atención personal y a las necesidades de cada persona menor de edad, debiéndose adaptar a éstas los turnos del personal que trabaja en el mismo.
- c) Los tiempos de visitas y de recepción o emisión de llamadas, tanto de familiares o personas allegadas como de amigos/as, estarán por lo general sujetos a los horarios generales del Centro de manera coherente con lo dispuesto en el Plan individualizado y el plan de caso en todo caso coordinado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia de la Delegación Provincial de Bienestar Social.

El Centro establecerá, de forma motivada, la relación de actividades de la vida cotidiana que pueden ser objeto de horario individual y por ello, no estar sometidas a los horarios generales, en función del programa de atención personal, edades y características de las personas menores de edad.

Los horarios de funcionamiento del Centro (diario, festivo, de verano o de invierno) serán puestos en conocimiento de la Dirección General de infancia y Familia y formarán parte de las normas de funcionamiento interno. Estos horarios se podrán modificar a propuesta de las Delegaciones Provinciales competentes en materia de Atención a la Infancia cuando se considere conveniente.

14. Metodología

La metodología de trabajo debe estar centrada en las potencialidades y necesidades de los niños, niñas y adolescentes. De una forma activa y relacional entre el grupo de personas menores de edad y de las personas profesionales se centrarán las responsabilidades en las personas y no en el grupo, la institución u otros entes anónimos.

Partiendo de una intervención intensiva y empática, la metodología deberá ser básicamente participativa y adecuada al proceso evolutivo y las necesidades específicas de cada una de las personas menores de edad, procurando una atención personalizada e inmediata.

Las intervenciones que el personal realice no buscarán como resultado únicamente cuidar, sino también promover la reparación del daño, recuperar el desarrollo y fomentar la resiliencia de niños, niñas y adolescentes que han vivido experiencias tempranas de malos tratos.

Se tendrá en cuenta específicamente que:

- Se debe proporcionar a la persona menor de edad lo antes posible una explicación comprensible sobre sus nuevas circunstancias, haciéndole participe en todo momento de las decisiones que se adopten, facilitándole información acerca de su itinerario y de los principales objetivos de la intervención, y garantizándole el acceso al Técnico/a de referencia que conozca sus circunstancias y pueda ejercer como figura de confianza y apoyo.
- Se le debe informar sobre el funcionamiento y las reglas del Centro adaptado a sus particularidades, pero siempre tras haber recibido el apoyo preciso para facilitar su incorporación al nuevo entorno de convivencia.
- Se favorecerá la actitud participativa de los familiares siempre que esto sea posible y en coordinación con el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia, manteniendo con ellos una relación que incluya cuantos contactos se consideren necesarios para la buena evolución del niño, niña o adolescente.

- Se favorecerá la actitud colaboradora de las personas menores de edad y su participación en la toma de las decisiones que les conciernen, a fin de que tome conciencia de su situación real y se facilite, así, la asunción de su problemática.
- Se atenderán los problemas específicos, duelo por la separación, intereses personales, formativos y/o laborales, integración social, problemática familiar...
- Se procurará a lo largo de toda la jornada una atención variada y acorde a sus motivaciones y aptitudes, de modo que se obtenga un registro de observaciones referido a la vida cotidiana por parte de los profesionales del Centro.
- El funcionamiento del Centro se deberá regir en todo momento por un Reglamento de Régimen Interno como referencia en el que se fijen las características del servicio, las normas de convivencia, etc. Para facilitar a los usuarios la accesibilidad a la información sobre sus derechos y deberes y las normas de funcionamiento, los centros contarán con ejemplares de este en versión en lectura fácil a disposición de los niños, niñas y adolescentes.
- Existirá una dinámica de permanente coordinación con los recursos comunitarios a fin de facilitar el acceso a los mismos para las personas menores de edad.
- Se garantizará el ejercicio de los Derechos que recoge la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y demás normativa estatal y autonómica aplicable asegurando la protección de dos derechos específicos para la atención a personas con discapacidad.
- Los/as profesionales destinados a la atención educativa y dirección del Centro deberán conocer:
 - a. Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia.
 - b. Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos de atención al Abuso Sexual Infantil y cuantos protocolos específicos se adopten por el Servicio de Atención a la Infancia de Castilla la Mancha.
 - c. Asimismo, los profesionales estarán formados y tendrán conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar afectadas personas menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, o cualquier otro que se establezca.

Protocolos y Registros

La Entidad concertada deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el presente Pliego y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros que les afecten por su categoría profesional.

Se dispondrá como mínimo, de los siguientes protocolos de prevención y/o atención a las personas menores de edad:

1. Acogida e integración de las personas al centro: deberá existir un protocolo de acogida al Centro que incluirá la recepción, presentación, visita a las distintas estancias del centro, información sobre las actividades. A la persona usuaria se le asignará un profesional de referencia y se hará una evaluación del grado de adaptación al centro y de integración de las personas residentes.
2. Valoración integral: Al ingreso al Centro se realizará una valoración que incluya tanto los aspectos relacionados con su salud y funcionales como psicológicos y sociales con especial atención a las necesidades de atención y apoyos del nuevo residente y se elaborará un plan individualizado.
3. Medicación: procedimientos de obtención, almacenamiento, conservación, preparación, así como el control individual de administración de los medicamentos.
4. Emergencia sanitaria que incluirá las actuaciones a seguir ante la aparición de enfermedades de declaración obligatoria, brotes epidémicos y enfermedades infectocontagiosas u otras emergencias sanitarias.
5. Traslado a servicios de urgencia: se deberán definir en este protocolo las acciones a llevar a cabo según el tipo de traslado, información a la persona residente y a la familia o representantes, tipo de informe para el centro receptor, sistema de acompañamiento y sistema de registro.
6. Protocolos de prevención de riesgos e intervención: caídas, crisis, incontinencia, cambios posturales y movilización u otros en función de las necesidades de intervención de las personas residentes que incluya la detección de la población de riesgo, las medidas preventivas y las de intervención.
7. Higiene y cuidado de la persona menor de edad.
8. Abordaje e Intervención en crisis.
9. Gestión de sugerencias y reclamaciones: incluirá la recepción, seguimiento y resolución de quejas y sugerencias.
10. Gestión del proceso de salida del centro que incluirá el proceso de actuación antes las diferentes causas de baja en el recurso (traslado, cumplimiento de mayoría de edad, salida por cumplimiento de objetivos, u otros) incluyendo las actuaciones a realizar para preparar la salida del recurso.

La Dirección General de Infancia y Familia podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos protocolos o registros que se consideren necesarios para garantizar la calidad de la atención.

Documentación relativa a la persona menor de edad.

Cada persona menor de edad contará con un Expediente individual que incluirá, al menos, ficha inicial de recogida de datos, datos de los familiares, tutor o representante legal o persona de referencia, fecha y motivos de ingreso, resolución de discapacidad o grado, registro acumulativo de observación y seguimiento, historia social, historia clínica, contactos de la persona con familiares o personas de referencia (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos), contactos mantenidos por el personal con la familia o personas de referencia, observaciones sobre la convivencia de la persona menor de edad en el Centro, historia formativa/escolar/laboral, participación y opinión de la persona menor de edad en el proceso de atención residencial, gestiones administrativas de regulación de documentación personal, informes y, en el caso de medidas adoptadas judicialmente, deberán constar las sentencias o documentos pertinentes.

15. Documentación para aportar

Para el desarrollo del presente servicio, el Centro deberá disponer como mínimo de la siguiente documentación que determina el programa de trabajo que habrá de proponer la entidad concertada:

a) Proyecto Educativo en el que se especificarán:

- Objetivos de actuación en cada área de atención.
- Las condiciones y medidas que deben cumplirse en el Centro para la consecución de los objetivos.
- Estructura organizativa y distribución de responsabilidades.
- Fundamentación de las intervenciones psicosociales y educativas en modelos teóricos y en metodologías concretas demostradas en este tipo de programas.
- Método de evaluación del proyecto.

b) Itinerario de la Intervención Educativa, estructurado en fases que recojan los niveles de intervención (acogida/adaptación, intervención, salida).

c) Modelo del expediente individual enunciando los documentos que contendrá y descripción de estos, incluyendo el modelo de Plan individualizado de Atención.

d) Proyecto de reglamento de régimen interno:

- Derechos y deberes de las personas menores de edad y de las personas profesionales.
- Normas de convivencia.
- Reglas de funcionamiento.
- Normas de procedimiento para los ingresos
- Cauces y ámbitos de participación de las personas menores de edad y de sus familias y/ representante legal o persona de referencia.
- Protocolos de actuación: en casos de ausencia no autorizada, en situaciones de crisis, etc.
- Procedimiento de quejas y sugerencias, que incluirá a las personas menores de edad y a sus familias y/o representantes o persona de referencia.
- Régimen de comunicación con la Dirección General competente en materia de infancia
- Funcionamiento de los órganos de gestión.
- Gestión, mantenimiento y acceso a la documentación.

e) Modelo de Protocolo de quejas y reclamaciones.

f) Modelo de Memoria Anual.

16. Medios personales. Dotación, cualificación profesional y funciones

Dada la importancia de la personalización de la atención para la calidad de los servicios destinados a niños, niñas y adolescentes bajo la acción protectora del Gobierno de Castilla-La Mancha, la dotación de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la garantía de calidad del proyecto. En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser contratado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego.

Los profesionales que la entidad concertada destine a la ejecución de los trabajos objeto del contrato dependerán exclusivamente de la misma, ejerciendo la entidad concertada todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora de aquéllos. Por tanto, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse, actuando únicamente como órgano concertante de las plazas. Asimismo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha será ajena a los beneficios dirigidos a sus trabajadores que la Entidad concertada adquiera con los mismos o en decisiones de la Junta Directiva.

El centro contará con personal de atención directa con la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones. La Entidad concertada procurará que exista la máxima continuidad de las personas profesionales con el fin de mantener un ambiente predecible y facilitar a las personas menores de edad que puedan mantener con el equipo profesional pautas estables y enriquecedoras de comunicación social y afectiva.

Todas las personas profesionales pedirán permiso para acceder a las estancias de uso privado de las personas menores de edad (habitaciones, aseos, etc.) y respetarán en todo momento sus derechos, y en especial su intimidad, organizando las tareas de forma que resulte lo menos molesta posible para la convivencia y las actividades del Centro.

No está permitida la participación de voluntariado en la intervención con los niños, niñas y adolescentes del centro, ni dentro del centro, ni en traslados, ni en actividades de ocio y tiempo libre fuera del centro, sin perjuicio de que niños y adolescentes participen en actividades lúdicas generales y normalizadas de su entorno que estén organizadas por entidades o instituciones que utilicen voluntariado.

Si la entidad concertada considerara la idoneidad del voluntariado para la implementación de una actividad concreta, deberá recabar el permiso expreso por escrito del Servicio competente de la Delegación Provincial de Bienestar Social mediante solicitud donde justifique el uso de voluntariado, periodo, horario y tiempo de dedicación, objetivos, actividades y tareas, e identifique al personal voluntario y su dependencia orgánica, con copia para la Dirección general competente.

El centro podrá aceptar estancias de alumnado de títulos oficiales de grado de formación profesional o de grado universitario para la realización de prácticas curriculares. No se aceptarán alumnos de otra índole, ni prácticas que no sean estrictamente curriculares. En cualquier caso, la dirección del centro garantizará que el/la estudiante siempre esté acompañada/o y bajo la supervisión del personal del centro, sin que pueda sustituir a profesionales en ningún turno ni en su ausencia. No podrá haber más de 1 alumno/a en prácticas de manera simultánea.

El personal contratado y, en su caso, el personal voluntario y el alumnado en prácticas, habrá de acreditar ante la entidad que no ha sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexual tipificado en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal, en aplicación del artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales y de trata de seres humanos.

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

La Entidad concertada procurará que exista la máxima continuidad del personal con el fin de mantener un ambiente predecible y facilitar que las niñas, niños y adolescentes puedan mantener con el equipo profesional pautas estables y enriquecedoras de comunicación social y afectiva.

16.1. Plantilla mínima:

El Centro contará como mínimo con los siguientes recursos personales:

- 1 director/a (jornada 12%)
- 1 coordinador/a (jornada completa)
- 23 personas con título oficial de Educación social/Auxiliar Técnico Educativo/Integración social o Cuidadore/a (jornada completa)
- 4 Cocineros/as-Gobernante/as a jornada completa y 1 cocinero/a-Gobernante/a 50% de jornada (4,5 profesionales)
- 1 persona de administración (50% de jornada)
- 1 persona de mantenimiento (15% de jornada)

Las modificaciones a este cuadro de mínimos habrán de ser motivadas e informadas a la Dirección General competente en materia de Infancia, antes de incorporarse al recurso de atención residencial.

Además de la plantilla mínima de intervención directa se podrá disponer de otros perfiles profesionales para complementar la actuación profesional y la gestión del centro.

En aquellos casos en los que se considere necesaria la contratación de personal de refuerzo por las características de ciertos menores o por las características específicas de ocupación de ese momento, se procederá a la contratación de dichos refuerzos dentro de la cuantía fijada en el concierto social, no suponiendo un aumento presupuestario, pues dichos refuerzos ya van incorporados en la cuantía de la plaza por día del presente concierto social.

16.2. Turnos y suplencias

Como criterio general, la organización de turnos del personal se establecerá en función de la presencia de los niños y adolescentes en el centro, asegurando su adecuada atención y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas de cada día.

El Centro deberá contar en todo momento con una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca.

La Entidad concertada tendrá el personal necesario en número suficiente para garantizar la prestación efectiva del servicio las 24 horas de todos los días del año, con turnos rotativos. Las personas trabajadoras deberán permanecer en su puesto de trabajo hasta que se haya realizado el cambio de turno y se hayan comunicado las incidencias e indicaciones necesarias al siguiente turno.

Cuando las personas profesionales hayan de acompañar a las personas menores de edad en sus desplazamientos o realizar desplazamientos para en la misma provincia o en otra distinta, debe garantizarse la presencia de al menos un profesional en el Centro cuando en el mismo permanezca o vaya a permanecer alguna persona menor de edad.

En todos los casos, las entidades concertadas tendrán la obligación de asegurar la atención de los niños, niñas y adolescentes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

La entidad concertada deberá suplir las ausencias de educadores/auxiliares técnicos educativos/técnicos de integración social/cuidadores y auxiliares de servicios generales tanto en situaciones de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, sanciones, horas sindicales, etc. por personal de idéntica cualificación profesional para garantizar la adecuada atención y que el servicio no sufra interrupción alguna. En cualquier caso, la Dirección del Centro asume la responsabilidad de la toma de decisiones ante cualquier circunstancia no prevista que se produzca.

La Entidad concertada deberá incluir en la documentación aportada, una propuesta de cuadrante de turnos que garantice los descansos semanales, festivos, permisos retribuidos y vacaciones anuales de los profesionales. Deberá determinar, además, los criterios y condiciones que se aplicarían para cubrir los servicios en situaciones especiales, como bajas laborales, salidas con pernocta, imprevistos, etc.

16.3. Perfiles profesionales y funciones:

Las personas responsables de la Entidad concertada y del Centro mantendrán una permanente y fluida relación de comunicación e información con la Administración autonómica (Delegaciones Provinciales y Dirección General competentes en materia de Infancia).

Director/a: Persona en posesión del título de Licenciatura, Grado o Diplomatura, en cualquier caso, que dicha titulación sea específica al ámbito de actuación e intervención con la infancia, con experiencia profesional demostrable de al menos dos años en el ámbito de Protección a la Infancia y en particular de atención a personas con discapacidad intelectual. Su jornada será del 12% con las siguientes funciones:

- Ejercer la Guarda de los niños, niñas y adolescentes en base a lo estipulado en el artículo 172 del Código Civil.
- Representar al Centro y a los niños, niñas y adolescentes ante la Dirección General competente en materia de Infancia y ante otras instituciones (justicia, educación, salud...)
- Dirigir, gestionar y coordinar todos los servicios educativo-asistenciales del Centro.
- Supervisar y coordinar el trabajo de todo el personal.
- Realizar la gestión y prestación directa de los servicios objeto de la concertación social.
- Garantizar la adecuada elaboración de toda la documentación pertinente y su remisión a la Dirección General competente en materia de Infancia.
- Presentar mensualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de personas menores de edad o que hayan residido a lo largo del mes en el Centro.

- Presentar anualmente en la Dirección General competente en materia de Infancia la relación de profesionales, detallando las modificaciones y sus causas.
- Comunicar a la Dirección Provincial y a la Dirección General competentes en materia de Infancia cualquier modificación relativa al personal que trabaja con los niños, niñas y adolescentes, cuando se produzca.
- Gestionar adecuadamente tanto los recursos económicos como los de personal con el fin de proporcionar una adecuada atención a los niños, niñas y adolescentes.
- Elaborar, controlar y realizar el seguimiento del plan económico.
- Responsabilizarse de la provisión de fondos para el Centro.
- Velar por el correcto mantenimiento del edificio y sus estructuras.
- Evaluar el funcionamiento del Centro tanto a nivel estructural como del personal, a través de una memoria anual sobre las actividades de la entidad en relación con la actividad prestada.
- Realizar la coordinación interna del equipo.
- Identificar necesidades y proponer mejoras para el trabajo educativo.
- Apoyar emocionalmente al equipo profesional, creando un ambiente de escucha y participación y prestando apoyo al personal en la toma de decisiones.
- Facilitar el canal de información entre las diversas instituciones y el equipo del Centro.
- Mediar en los conflictos que puedan surgir dentro del equipo del Centro, entre las personas menores de edad, entre profesionales y usuarios/familias, y entre el Centro y otros agentes externos (comunidad, centro escolar...)
- Garantizar la existencia y cumplimiento del Proyecto de centro y de los Protocolos por parte de todo el personal.
- Organizar el día a día del Centro, controlando el reparto de las tareas y del gasto diario.

Coordinador/a: Persona en posesión del título de Licenciatura o Grado en Psicología, Educación Social, Trabajo Social, Magisterio, Pedagogía o Psicopedagogía con experiencia profesional demostrable en Protección de Menores de al menos un año y en particular en atención a personas con discapacidad intelectual. Su jornada será completa con las siguientes funciones:

- Evaluación de las necesidades de las personas menores de edad, que complemente las evaluaciones previamente realizadas en el estudio del caso, orientada a que el equipo educativo pueda enfocar su trabajo diario.
- Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de los Planes Individuales de Intervención.
- Puesta en marcha y supervisión de intervenciones grupales.
- Intervenciones de apoyo en aquellos casos que no requieran un servicio especializado de salud mental.
- Elaborar los informes y documentos derivados de su labor profesional.
- Apoyar, orientar y asesorar a los otros profesionales de la atención residencial, así como contribuir a la toma de decisiones que afecten a la persona menor de edad y su familia aportando sus conocimientos y su perspectiva.
- Elaboración de la propuesta al Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia acerca del recurso más indicado para cada persona menor de edad a su salida del centro.
- Conocer y seguir las directrices de los documentos que rigen la atención a las personas menores de edad en acogimiento residencial en Castilla la Mancha (Programa Marco, Protocolos), así como los documentos internos de su entidad (Proyecto Educativo de Centro, Reglamento de Centro, y funciones, tareas y responsabilidades propias y de los demás...)
- Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de las personas menores de edad, sean éstas de carácter sanitario, emocional, educativo y/o de ocio y tiempo libre.
- Llevar a cabo la intervención conforme a las pautas establecidas en el Plan Individualizado de manera coherente con el Plan de Caso elaborado por el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia.
- Garantizar la aplicación de Programas Educativos Específicos que respondan a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar la atención individualizada y la tutoría con las personas menores de edad que le sean asignados, creando un clima de acercamiento con cada uno/a de ellos/as.
- Participar activamente de la coordinación del equipo educativo.
- Mantener relación y fomentar la coordinación con los agentes sociales y resto de personas profesionales relacionados con las personas menores de edad atendidas.
- Ejercer la tutoría específica de las personas menores de edad, cuando se le encomiende.
- Llevar a término las actividades cotidianas gozando del nivel de autonomía necesario para el ejercicio de sus funciones.
- Planificar y desarrollar las actividades culturales, de taller, deportivas, creativas, de mantenimiento y las de carácter lúdico del Centro.
- Dinamizar las relaciones de convivencia.
- Hacer cumplir a las personas menores de edad el horario y la normativa que en cada momento rijan la dinámica del Centro.

- Velar por el mantenimiento del orden y la seguridad del Centro.
- Participar en todas las reuniones establecidas reglamentariamente y a todas aquellas a las que sea convocado respetando, en todo caso, el descanso del personal y la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Practicar la observación directa del comportamiento de las personas menores de edad con arreglo a las técnicas que se determinen, emitiendo los correspondientes informes y en cuantas ocasiones se le soliciten.
- Organizar y controlar las actividades de los distintos programas que sean de su responsabilidad en su ejecución.
- Asumir cualquier otra función que la Dirección del centro le delegue concernientes a su cometido.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Educadores/Auxiliares Técnicos Educativos/ Grado Superior en Integración Social y/o Cuidadores/as:

Realiza las funciones de asistencia y atención en la vida diaria del niño, niña y adolescente en el Centro garantizando en todo momento la creación de entornos seguros mediante estrategias y procedimientos adecuados y previamente diseñados para mantener y mejorar la autonomía personal y la relación con el entorno. Podrá prestar también su acompañamiento fuera del entorno del Centro.

Profesionales de servicios generales (cocina-gobernante): los profesionales encargados del servicio de cocina contarán con el carné de manipulador de alimentos.

Funciones en cocina:

- La recepción, almacenamiento y custodia de las materias primas.
- La confección de los menús y dietas.
- La manipulación, elaboración y cocinado de las materias primas necesarias para la confección de menús y dietas.
- La distribución y servicio de la comida a las personas menores de edad.
- Retirada, limpieza y colocación de la vajilla, cubertería, cristalería y menaje.
- Limpieza y acondicionamiento general de los espacios de cocina, oficina, almacenes, cámara frigorífica, etc.
- Confeccionar los menús y dietas especiales que se consideren necesarias, por prescripción facultativa o cualquier otra razón, previa autorización de la Dirección del Centro.
- La preparación y confección de menús se realizarán en las cocinas del Centro por las personas profesionales contratadas por la entidad, salvo la compra de productos elaborados, de forma excepcional, tales como bebidas no alcohólicas, productos de repostería, helados, etc.
- Cualquier otra función que esté dentro de su ámbito profesional.

Funciones de lavandería:

- Las prendas de vestir interiores (calcetines, camisas y prendas íntimas) se lavarán diariamente, el resto de ropa de vestir cuantas veces lo requiera.
- Las cortinas, mantas y otros elementos textiles o decorativos se limpiarán con la periodicidad previamente establecida y con los productos y sistemas adecuados a cada uno.
- Se atenderá igualmente la limpieza de elementos de vestido y/o uso de las personas menores de edad (calzado, ayudas técnicas, gafas, etc.) siempre que se requiera.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se tendrá especial cuidado en la identificación de las prendas de las personas menores de edad, que deberán estar marcadas, y de las que se realizará el correspondiente registro para evitar pérdidas y garantizar el uso exclusivo por su propietario/a.

Funciones de limpieza:

- Limpieza, mantenimiento y tratamiento específico de los suelos de todas las dependencias del Centro. Los pavimentos especiales se limpiarán diariamente y se desinfectarán semanalmente con los productos adecuados.
- Limpieza de mesas de despacho, archivadores, armarios y muebles.
- La limpieza y desinfección de inodoros y duchas será especialmente escrupulosa con productos específicos realizándose diariamente, de forma ordinaria, y cuantas veces se considere necesario por la Dirección del Centro o las circunstancias lo precisen.
- Será de carácter general el desempolvado de zócalos, reposapiés, pasamanos, puertas, paredes (puntos de luz, extintores, etc.) y techos (rejillas, mamparas, focos, etc.)
- Limpieza de cristales, espejos, mamparas, etc.

- Limpieza general de habitaciones. Y desinfección periódica de las mismas con productos específicos.
- Trabajos no regulares con motivo de pintura de paredes y techos y que afecte a la limpieza de locales y movimiento o limpieza de mobiliario.
- Traslado de basura y materiales reciclables a los puntos de recogida establecidos de forma aséptica.
- Cualquier otra que esté dentro de su ámbito profesional.

Se incluye un cuadro de frecuencias mínimas (podrá modificarse según la necesidad):

| | Diaria | Semanal | Mensual |
|---------------------------|--------|---------|---------|
| Almacenes | | | X |
| Aseos/Baños | X | | |
| Cocina | X | | |
| Dormitorios | X | | |
| Sala de estar | X | | |
| Despachos | X | | |
| Patios, terrazas... | | X | |
| Distribuidores y pasillos | X | | |

Personal de Administración:

Su función es la administrativa y contable del Centro y su jornada será del 50%

Personal de mantenimiento:

Su función es el mantenimiento del Centro para la adecuada conservación de este, garantizando la seguridad integral de la instalación y la prevención de riesgos laborales y medioambientales. Su jornada será del 0,15%.

17. Formación continuada del personal

La Entidad concertada debe garantizar que el personal profesional que contrata recibe formación continuada para desarrollar las tareas propias de su puesto de trabajo y la Entidad concertada tiene que presentar un Plan de formación que contenga un sistema de detección de los déficits de formación, así como la estrategia para su resolución.

La Entidad concertada tendrá que organizar un mínimo de 20 horas semestrales de acciones de formación profesional en el puesto de trabajo que mejoren la ocupación y adaptabilidad de las personas menores de edad, así como sus capacidades y cualificación. Asimismo, autorizará y promoverá la asistencia de los profesionales a las convocatorias de formación que se planteen con carácter obligatorio desde la Dirección General.

La entidad concertada incorporará en su plan de formación estrategias de autocuidado y prevención del desgaste en los propios cuidadores al ser las figuras de resiliencia fundamentales, así como formación específica para generar conocimientos y vivencias profesionales que les capaciten para asumir el acompañamiento educativo y terapéutico de niños, niñas y adolescentes afectados por experiencias traumáticas en la primera infancia.

18. Evaluación permanente

▪ Evaluación Técnica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia realizará una evaluación permanente de los servicios prestados. La Entidad concertada deberá remitir dos memorias técnicas del desarrollo del servicio, una por semestre. Dicha memoria deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

• Actividades desarrolladas:

- Descripción de las actividades generales del recurso y específicas con las personas menores de edad.
- Horario tipo de los días laborales y festivos.

- Metodología y recursos técnicos:
 - Técnicas y metodologías aplicadas, justificando su elección.
 - Proyectos educativos individualizados adaptados a las necesidades específicas de cada persona menor de edad.
 - Criterios y sistemas de evaluación de los programas educativos.
 - Métodos y recurso que se emplearon en las distintas áreas.
- Incidencias, problemas y/o déficits detectados. Acciones y/o propuestas para su manejo y subsanación.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias, o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de Infancia y Familia.

▪ Evaluación económica

La Dirección General competente en materia de Infancia y Familia, realizará asimismo una evaluación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al presente pliego. La Entidad concertada deberá remitir al Servicio de Atención a la Infancia de dicha Dirección General, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Incidencias del personal profesional que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos...) Deben ser comunicada en el plazo máximo de una semana desde que se produzca, cualquier alta o baja del personal, así como los expedientes disciplinarios que se vea obligada a abrir la entidad concertada.
- Informe semestral de cambios de personal: movimientos y cambios en el personal profesional, así como de las razones que los originan. Deberá incluirse como Anexo en las Memorias semestrales (despidos o renunciaciones y nuevas contrataciones; cambios de puesto de trabajo; sustituciones por vacaciones, permiso retribuido, asuntos particulares, enfermedad común, accidente de trabajo, etc.) con los justificantes correspondientes. En su caso, también se indicarán el personal voluntariado que ha acudido al centro a lo largo del semestre, su procedencia, perfil, función o cometido y los cambios o movimientos de este personal, si existiera, con los justificantes necesarios. Asimismo, deberá incluirse el número de alumnos que han realizado sus prácticas en el centro, perfil, horario, actividades y periodo de prácticas.
- Documentación acreditativa de las obligaciones de la Entidad concertada respecto al personal profesional que constituye su plantilla, incluyendo obligaciones con la Seguridad Social (TC1 y TC2). La comunicación se realizará trimestralmente en el plazo máximo de 90 días desde la finalización de cada trimestre natural.
- Relación de Puestos de Trabajo. En los 15 días siguientes a la firma del contrato se realizará una RPT que se remitirá a la Consejería de Bienestar Social.
- Libro de Registro de Personal Profesional. Existirá un libro con indicación de nombre y apellidos, tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), puesto, titulación, jornada, etc.
- Ficha de control del personal profesional. Cada trabajador/a tendrá una ficha anual donde consten sus datos de presencia, días libres, vacaciones, ausencias, etc.
- El Centro deberá remitir mensualmente una relación nominal de las personas menores de edad residentes en el Centro, en la que se hará constar los datos que se establezcan por la Dirección General competente en materia de infancia. En dicha relación se detallarán igualmente las plazas no ocupadas.
- El Centro deberá remitir por escrito, a través de correo electrónico, a quien determine la Dirección General competente en materia de infancia, las incidencias significativas que se produzcan con las personas menores de edad que se encuentren residiendo en el Centro el mismo día que tales incidencias se produzcan.

Asimismo, la Dirección General competente en materia de Infancia podrá completar esta evaluación mediante los documentos o acciones que considere necesarias o sistemas periódicos, continuados o extraordinarios que establezca la Comisión Técnica o el personal técnico asignado por la Dirección General competente en materia de infancia.

En el desarrollo de la ejecución del concierto social la Consejería de Bienestar Social podrá formular a la Entidad concertada aquellas advertencias destinadas a la corrección de desajustes en el modo de prestación del servicio, para su adecuación a las instrucciones recibidas y Pliego Técnico, todo ello con carácter previo y sin perjuicio de la tramitación del correspondiente expediente declarativo de los incumplimientos, con imposición de las penalidades que deban ejecutarse.

La Entidad concertada será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución de la gestión del Centro.

ANEXO II

MODELO ACUERDO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO

REUNIDAS LAS PARTES INTERESADAS

De una parte, la Dirección General de Infancia Y Familia (en adelante, LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO), representada en este acto por [Nombre Apellido Apellido], [directora/gerente/otro cargo], con domicilio en Avda. de Francia nº 4 45071-TOLEDO,

Y, de otra parte, [Denominación de la Entidad] (en adelante, LA PARTE ENCARGADA DEL TRATAMIENTO), con NIF: [XXXXXX] y domicilio social en [Dirección completa], representada en este acto por [Nombre Apellido Apellido], [directora/gerente/otro cargo]

Reconociéndose ambas partes, mutua y recíprocamente, con capacidad legal suficiente para el presente acto,

EXPONEN

A) Que LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO encarga a LA PARTE ENCARGADA DEL TRATAMIENTO la gestión de plazas en <modalidad de centro> como <recurso destinado a niños, niñas y adolescentes bajo protección del Gobierno de Castilla-La Mancha, proporcionándoles un contexto de protección, atención y educación en un núcleo de convivencia de personas menores de edad en condiciones similares a las de los hogares familiares// a la atención inmediata de niños, niñas y adolescentes sobre los que se ha asumido una medida de protección, y respecto de los cuales se considera necesario una valoración diagnóstica de los efectos que la situación de desprotección ha podido provocarle, y la propuesta de las medidas más adecuadas, de manera complementaria y coordinada con el Equipo Interdisciplinar de Protección a la Infancia respectivo//para el cumplimiento de la medida judicial de Convivencia con Grupo Educativo establecida en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores con el fin de dar una respuesta de carácter educativo a adolescentes y jóvenes que requieren un alejamiento temporal de su entorno familiar debido a sus circunstancias sociales o familiares, orientado en su proceso de socialización//con discapacidad de moderada a grave que se encuentren bajo la tutela o la guarda por parte de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha>.

B) Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de tercera persona requiere la celebración de un acuerdo privado que en este acto realizamos conforme a las cláusulas recogidas en la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo.

C) Ambas partes han dado su consentimiento en vincularse por el presente acuerdo a fin de garantizar el cumplimiento del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos. Y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, por ser obligación de carácter esencial.

En consecuencia, las partes suscriben el presente acuerdo de encargo de tratamiento, que se registrará de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. - ENCARGO DEL TRATAMIENTO.

LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO habilita a LA PARTE ENCARGADA DEL TRATAMIENTO para tratar por cuenta del RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de gestión de los <recursos de atención residencial de niños, niñas y adolescentes con medidas de protección/centro de convivencia con grupo educativo>.

SEGUNDA. - INVARIABILIDAD DE LAS CLÁUSULAS E INTERPRETACIÓN.

Las partes se comprometen a no modificar estas cláusulas, excepto para añadir o actualizar información en un anexo, y prevalecerán en caso de contradicción entre las presentes cláusulas y las disposiciones de acuerdos conexos entre las partes.

Las presentes cláusulas deben leerse e interpretarse con arreglo a las disposiciones del RGPD, no se podrán realizar interpretaciones que entren en conflicto con los derechos y obligaciones establecidos en él, y/o que perjudiquen los derechos o libertades fundamentales de las personas interesadas.

TERCERA. - CLÁUSULA DE ADHESIÓN.

Cualquier entidad que no sea parte del presente acuerdo podrá, previo consentimiento de todas las partes, adherirse al mismo en cualquier momento, ya sea como responsable o como encargada. La entidad que se adhiera no adquirirá derechos y obligaciones del presente, derivados del período anterior a la adhesión.

CUARTA. - DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO OBJETO DEL ENCARGO Y FINALIDAD

La finalidad del encargo del tratamiento de datos es: Gestión de <los recursos de atención residencial de niños, niñas y adolescentes con medidas de protección//centro de convivencia con grupo educativo para adolescentes y jóvenes>.

Concreción de los tratamientos a realizar por la parte encargada del tratamiento:

- X Recogida (captura de datos)
- X Registro (grabación)
- X Estructuración
- X Modificación
- X Conservación (almacenamiento)
- Extracción
- X Consulta
- X Comunicación (cesión)
- Difusión
- Interconexión (cruce)
- X Cotejo
- X Limitación
- X Supresión
- X Destrucción (de copias temporales)
- X Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado
- X Copias temporales
- X Copias de seguridad
- X Recuperación
- Otros:.....

Para la prestación de los servicios acordados, LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO pone a disposición de LA PARTE ENCARGADA DEL TRATAMIENTO la siguiente información que se encuentra incluida en la/s siguiente/s actividad/es de tratamiento:

- Denominación del tratamiento: Expedientes de personas usuarias de los recursos de atención residencial de infancia y adolescencia, con código RAT 2348
- Categoría de personas interesadas: <Niños, niñas y adolescentes con medidas de protección//adolescentes y jóvenes con medida judicial de convivencia con Grupo Educativo>
- Categoría de datos personales: Datos relativos a procedimientos judiciales y administrativos, salud, características personales, circunstancias sociales, nombre y apellidos, dirección, teléfono, firma, nº seguridad social o mutua, nº tarjeta sanitaria, grado de discapacidad, datos educativos, datos familiares.
- Datos sensibles tratados (si procede) y restricciones o garantías aplicadas que tengan plenamente en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que entrañan, como, por ejemplo, la limitación estricta de la finalidad, restricciones de acceso (incluido el acceso exclusivo del personal que haya hecho un curso especializado), un registro del acceso a los datos, restricciones a transferencias posteriores o medidas de seguridad adicionales: datos de salud e historia social. Las medidas técnicas y organizativas implantadas son las correspondientes al anexo II del Esquema Nacional de Seguridad y las medidas para el cumplimiento de la privacidad desde el diseño y por defecto.
- Naturaleza del tratamiento: se enmarca en un servicio social de una comunidad autónoma
- Finalidades del tratamiento: Gestión de los <hogares de atención residencial/centros de primera acogida y valoración/centro especializado de niños, niñas y adolescentes con medidas de protección/centro de cumplimiento de medida judicial de convivencia con Grupo Educativo>
- Duración del tratamiento: la duración coincidirá con la del concierto de plazas de la que este documento es anexo.

En caso de tratamiento por parte de personas (sub)encargadas, especifíquese también el objeto, la naturaleza y la duración del tratamiento (Cumplimentar solo en caso de encargo de que existan personas subencargadas de tratamiento)

- El objeto del tratamiento del que es responsable el encargado del tratamiento será la prestación del servicio de gestión de los expedientes de personas usuarias de los centros de atención residencial de infancia y adolescencia/centros en los que se cumplen medidas judiciales de convivencia con grupo educativo. Este tratamiento de datos personales lo realizan por cuenta del responsable del tratamiento.
- Categoría de personas interesadas: <Niños, niñas y adolescentes con medidas de protección/adolescentes y jóvenes con medida judicial>
- Categoría de datos personales: Datos relativos a procedimientos judiciales y administrativos, salud, características personales, circunstancias sociales, nombre y apellidos, dirección, teléfono, firma, nº Seguridad Social o Mutua, nº tarjeta sanitaria, grado de discapacidad, datos educativos, datos familiares.
- Datos sensibles tratados (si procede) y restricciones o garantías aplicadas que tengan plenamente en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que entrañan, como, por ejemplo, la limitación estricta de la finalidad, restricciones de acceso (incluido el acceso exclusivo del personal que haya hecho un curso especializado), un registro del acceso a los datos, restricciones a transferencias posteriores o medidas de seguridad adicionales: datos de salud e historia social. Las medidas técnicas y organizativas implantadas son las correspondientes al anexo II del Esquema Nacional de Seguridad y las medidas para el cumplimiento de la privacidad desde el diseño y por defecto.
- Naturaleza del tratamiento: servicios sociales públicos en una comunidad autónoma
- Finalidades del tratamiento: Gestión de los <hogares de atención residencial/centros de primera acogida y valoración/centro especializado de niños, niñas y adolescentes con

medidas de protección//centros de cumplimiento de medida judicial de convivencia con grupo educativo>

- Duración del tratamiento: la duración coincidirá con la del concierto de plazas de la que este documento es anexo.

QUINTA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Ambas partes deben cumplir durante toda la vigencia del contrato la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos que se encuentre vigente en cada momento.

Con arreglo al tratamiento descrito, los pormenores de las operaciones de tratamiento y, en particular, las categorías de datos personales y los fines para los que se tratan los datos personales por cuenta de la parte responsable.

Son obligaciones de las partes:

1. Instrucciones.

a) La parte encargada tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas de la parte responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de la normativa nacional española, que se aplique a la parte encargada. En tal caso, la parte encargada informará a la parte responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones de interés público. La parte responsable también podrá dar instrucciones ulteriores en cualquier momento del período de tratamiento de los datos personales. Dichas instrucciones deberán estar siempre documentadas.

b) La parte encargada informará inmediatamente a la parte responsable si las instrucciones dadas por la parte responsable infringen, a juicio de la parte encargada, el RGPD o las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión en materia de protección de datos, o de La Ley (LOPDyGDD).

2. Limitación de la finalidad.

La parte encargada tratará los datos personales únicamente para los fines específicos del encargo de tratamiento indicados, salvo cuando siga instrucciones adicionales de la parte responsable. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

3. Duración del tratamiento.

El tratamiento por parte de la parte encargada solo se realizará durante el período especificado en la cláusula cuarta de este acuerdo.

4. Seguridad del tratamiento.

a) La parte encargada aplicará, como mínimo, las medidas técnicas y organizativas especificadas a continuación para garantizar la seguridad de los datos personales. Una de estas medidas consistirá en la protección contra violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos («violación de la seguridad de los datos personales»). A la hora de determinar un nivel adecuado de seguridad, las partes tendrán debidamente en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, y los riesgos que entraña el tratamiento para los interesados.

Medidas a implantar:

Dado que el tratamiento forma parte de un Sistema de Información incluido en el ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad, las medidas a implantar son las correspondientes a nivel MEDIO.

b) La parte encargada solo concederá acceso a los datos personales tratados a los miembros de su personal en la medida en que sea estrictamente necesario para la ejecución, la gestión y el seguimiento del acuerdo. La parte encargada garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales recibidos se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a

una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria, se comprometerán, de forma expresa y por escrito, según el modelo facilitado por la parte responsable del tratamiento, a respetar la confidencialidad, a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, y a recibir la formación necesaria para el tratamiento, de todo ello debe remitir a la parte responsable la documentación que lo acredite.

5. Datos sensibles.

Si el tratamiento afecta a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales («datos sensibles»), el encargado aplicará restricciones específicas y/o garantías adicionales.

6. Documentación y cumplimiento.

a) Las partes deberán poder demostrar el cumplimiento del presente acuerdo.

b) La parte encargada presentará a la parte responsable la adhesión a códigos de conducta aprobados a tenor del artículo 40 del RGPD o a mecanismos de certificación aprobados a tenor del artículo 42 del RGPD, en su caso.

c) La parte encargada llevará por escrito un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la parte responsable, que contenga:

- El nombre y los datos de contacto de la parte encargada o de las partes encargadas y de cada persona responsable por cuenta de la cual actúe la parte encargada y, en su caso, de quien represente a la persona responsable o encargada y de la persona delegada de protección de datos.

- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

d) La parte encargada designará a un Delegado o Delegada de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la parte responsable (sólo en el caso en que la empresa esté obligada).

e) La parte encargada resolverá con presteza y de forma adecuada las consultas de la parte responsable relacionadas con el tratamiento con arreglo al presente acuerdo.

f) La parte encargada pondrá a disposición de la parte responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente acuerdo y que deriven directamente del RGPD. A instancia de la parte responsable, la parte encargada permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente acuerdo, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un

¹ “Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa ni organización que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento.” (Art. 30.5 RGPD).

examen o una auditoría, la parte responsable podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder de la parte encargada.

g) La parte responsable podrá optar por realizar la auditoría por sí misma o autorizar a una auditoría independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas de la parte encargada y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

h) Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.

7. En el caso de que el encargo implicase sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de datos fiscales relacionados con tributos, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deberán ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

8. Subencargos.

AUTORIZACIÓN GENERAL POR ESCRITO: La parte encargada cuenta con una autorización general de la parte responsable para contratar a personas sub encargadas que figuren en la lista acordada y que figura en el anexo a este acuerdo.

a) La parte encargada informará a la parte responsable específicamente y por escrito de las adiciones o sustituciones de personas subencargadas previstas en dicha lista con al menos [ESPECIFICAR PERIODO DE TIEMPO] de antelación, de modo que la parte responsable tenga tiempo suficiente para formular objeción a tales cambios antes de que se contrate a la persona sub encargada o sub encargadas de que se trate. La parte encargada del tratamiento proporcionará a la parte responsable la información necesaria para que pueda ejercer su derecho a formular objeción.

b) Cuando la parte encargada contrate a una persona subencargada para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la parte responsable), lo hará por medio de un acuerdo que imponga a la persona sub encargada, en esencia, las mismas obligaciones en materia de protección de datos que las impuestas a la parte encargada en virtud del presente acuerdo. La parte encargada se asegurará de que la persona sub encargada cumpla las mismas obligaciones a las que ella esté sujeta en virtud del presente documento, del RGPD y la LOPDyGDD.

c) La parte encargada proporcionará a la parte responsable, a instancia de esta, una copia del acuerdo con la persona sub encargada y de cualquier modificación posterior de la misma. En la medida en que sea necesario para proteger secretos comerciales u otro tipo de información confidencial, como datos personales, la parte encargada podrá expurgar el texto del acuerdo antes de compartir la copia.

d) La parte encargada seguirá siendo plenamente responsable ante la parte responsable del cumplimiento de las obligaciones que imponga a la persona sub encargada su acuerdo con la parte encargada. La parte encargada notificará a la parte responsable los incumplimientos por parte de la persona sub encargada de las obligaciones que le atribuya dicho acuerdo.

e) La parte encargada pactará con la persona sub encargada una cláusula de tercero beneficiario en virtud de la cual, en caso de que la parte encargada desaparezca de facto, cese de existir jurídicamente o sea insolvente, la parte responsable tendrá derecho a rescindir el acuerdo de la sub encargada y ordenar a esta que suprima o devuelva los datos personales.

9. Transferencias Internacionales.

a) Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte de la parte encargada solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas de la parte responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado Español; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679.

b) La parte responsable se aviene a que, cuando la parte encargada recurra a una sub encargada para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la parte responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, la parte encargada y la sub encargada puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo

adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

SEXTA. - AYUDA A LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- a) La parte encargada notificará con presteza a la parte responsable las solicitudes que reciba de la persona interesada. No responderá a dicha solicitud por sí misma, a menos que la parte responsable le haya autorizado a hacerlo.
- b) En el caso de solicitudes de ejercicios de derechos la parte encargada ayudará a la parte responsable a cumplir sus obligaciones al responder. Cuando las personas afectadas presenten la solicitud de ejercicio de los derechos antes la parte encargada del tratamiento, ésta debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección dginfanciayfamilia@jccm.es. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- c) Además de la obligación de la parte encargada de ayudar a la parte responsable en virtud de la cláusula 8, letra b), la parte encargada también ayudará a la parte responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones siguientes teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga la parte encargada:
 - c.1) La obligación de realizar una evaluación del impacto de las operaciones de tratamiento en la protección de datos personales («evaluación de impacto») cuando sea probable que un tipo de tratamiento suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas;
 - c.2) La obligación de consultar a las autoridades de control competentes antes de proceder al tratamiento cuando una evaluación de impacto relativa a la protección de los datos muestre que el tratamiento entrañaría un alto riesgo si el responsable no toma medidas para mitigarlo;
 - c.3) La obligación de garantizar que los datos personales sean exactos y estén actualizados, informando sin demora a la parte responsable si la parte encargada descubre que los datos personales que está tratando son inexactos o han quedado obsoletos;
 - c.4) Las obligaciones contempladas en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679.

SÉPTIMA. - NOTIFICACIÓN DE LAS VIOLACIONES DE SEGURIDAD.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales, la parte encargada colaborará con la parte responsable y le ayudará a cumplir las obligaciones que le atribuyen los artículos 33 y 34 del Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga la parte encargada.

1. Violación de la seguridad de datos personales tratados por la parte responsable

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por la parte responsable, la parte encargada ayudará a la parte responsable en lo siguiente.

- a) Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competente es sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
- b) Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679, deberá figurar en la notificación de la parte responsable, que debe incluir como mínimo:
 - b.1) la naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
 - b.2) las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;

b.3) las medidas adoptadas o propuestas por la parte responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

c) Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida a la persona interesada la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

2. Violación de la seguridad de datos personales tratados por la parte encargada

En caso de violación de la seguridad de datos personales tratados por la parte encargada, esta lo notificará a la parte responsable sin dilación indebida una vez que la parte encargada tenga constancia de ella, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas. Dicha notificación deberá efectuarse a la siguiente dirección dginfaciayfamilia@jccm.es

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Dicha notificación deberá incluir como mínimo:

a) Una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados y de registros de datos afectados) cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados. El nombre y los datos de contacto del Delegado o Delegada de Protección de Datos de su empresa o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

b) los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;

c) sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

Las partes establecerán los demás elementos que deberá aportar la parte encargada cuando ayude a la parte responsable a cumplir las obligaciones que le atribuyen los artículos 33 y 34 del Reglamento (UE) 2016/679.

OCTAVA. - DISPOSICIONES FINALES. INCUMPLIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS Y RESOLUCIÓN DEL ACUERDO

a) Sin perjuicio de lo dispuesto en el RGPD, en caso de que la parte encargada del tratamiento incumpla las obligaciones que le atribuye el presente acuerdo, la parte responsable podrá ordenar a la parte encargada que suspenda el tratamiento de datos personales hasta que este vuelva a dar cumplimiento al presente acuerdo, o resolver el acuerdo. La parte encargada informará con presteza a la parte responsable en caso de que no pueda dar cumplimiento al presente acuerdo por cualquier motivo.

b) La parte responsable estará facultada para resolver el presente cuando:

b.1) el tratamiento de datos personales por parte de la parte encargada haya sido suspendido por la parte responsable con arreglo a la letra a) y no se vuelva a dar cumplimiento al presente acuerdo en un plazo razonable y, en cualquier caso, en un plazo de un mes a contar desde la suspensión;

b.2) la parte encargada incumpla de manera sustancial o persistente el presente acuerdo o las obligaciones que le atribuye el Reglamento (UE) 2016/679;

b.3) la parte encargada incumpla una resolución vinculante de un órgano jurisdiccional competente o de las autoridades de control competentes en relación con las obligaciones que les atribuye el presente acuerdo, y el Reglamento (UE) 2016/679.

c) la parte encargada estará facultada para resolver el acuerdo cuando, tras haber informado a la parte responsable de que sus instrucciones infringen los requisitos jurídicos exigidos por la cláusula quinta, número 1, letra b), la parte responsable insiste en que se sigan dichas instrucciones.

d) Destino de los datos, en el supuesto de resolución del acuerdo y, en todo caso, una vez cumplida la prestación objeto del contrato.

La parte encargada deberá:

Devolver todos los datos personales a la parte responsable y suprimir las copias existentes, a menos que el Derecho de la Unión o del Estado Español exija el almacenamiento de los datos personales. Hasta que se destruyan o devuelvan los datos, la parte encargada seguirá garantizando el cumplimiento con el presente acuerdo. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la parte encargada. No obstante, la parte encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

LA PARTE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

LA PARTE ENCARGADA DEL TRATAMIENTO

Firmado digitalmente

Firmado digitalmente

ANEXO II.A

MODELO DE COMPROMISO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Encargado del tratamiento:

Tratamiento/s objeto del encargo:

D/D^a _____, como usuario autorizado por el encargado del tratamiento, para tratar los datos personales objeto del encargo, de conformidad con lo que disponen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, declaro expresamente conocer:

1. La obligación de guardar secreto en relación con todos los datos personales y la información de carácter confidencial de la que pueda tener conocimiento como consecuencia del desarrollo de mis funciones como usuario del tratamiento objeto del encargo. Esta obligación se seguirá manteniendo tras acabar mi relación con el encargado del tratamiento.
2. Si procede, la obligación de custodiar los dispositivos que puedan contener los datos personales tratados como consecuencia del encargo, o acceder a los mismos.
3. La obligación de notificar de manera inmediata a la persona designada por el encargado de tratamiento cualquier incidente de seguridad que pudiera afectar a los datos personales tratados como consecuencia de este encargo.
4. La obligación de cumplir con todas las medidas de seguridad necesarias y exigidas por el responsable del tratamiento y que afecten a mis funciones. En concreto, me comprometo a no facilitar bajo ningún concepto a otras personas los datos a los cuales tengo acceso y a utilizarlos exclusivamente para las finalidades previstas.
5. La obligación de recibir la formación en materia de protección de datos necesaria para el tratamiento objeto del encargo.

Por todo esto, declaro expresamente mi compromiso de cumplir las obligaciones como empleado del encargado en los términos expresados anteriormente.

Toledo, a de de 20

Firma,

ANEXO II.B

Lista de personas subencargadas del tratamiento

Debe cumplimentarse este anexo cuando sea necesaria la autorización específica de una o más subencargadas.

La parte responsable ha autorizado que se recurra a las personas sub encargadas siguientes:

1. Nombre:

Dirección:

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto:

Descripción del tratamiento (incluida una delimitación bien definida de las responsabilidades si se autoriza a varias sub encargadas):

2.