PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "PROGRAMA ESPACIO FACILITADOR DE RELACIONES FAMILIARES" EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

PRIMERA.- INTRODUCCIÓN.

Este documento describe las prescripciones técnicas relativas a la prestación del servicio denominado "Espacio Facilitador de Relaciones Familiares" en Córdoba.

Está orientado a describir los objetivos y las características de las actuaciones a realizar, así como a establecer el marco organizativo y las condiciones generales de realización en la prestación del servicio, que serán tenidos en cuenta por la persona contratista o adjudicataria en orden a su consecución.

Finalmente describe aquellos aspectos técnicos que deben necesariamente ser contemplados y detallados en las ofertas que se presenten a fin de permitir su adecuada evaluación.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del Servicio destinado a facilitar los regímenes de visita, custodia, comunicación y estancia de menores con sus padres, madres y otros miembros de la familia, así como su supervisión técnica, en los casos en que aquellos/as se encuentren bajo la tutela o guarda de la Administración Pública competente en materia de menores o cualquier otro caso de acogimiento familiar, cuando las características del caso así lo requieran. Dicha prestación tendrá un carácter público y gratuíto para los usuarios.

TERCERA.- RÉGIMEN JURÍDICO BÁSICO

- La Constitución Española (art. 39), recoge que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos.
- La Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, ratificada por el Estado Español en el año 1990.
- La Carta Europea de los Derechos del Niño. 21 de Septiembre de 1992.
- Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor.
- Procedimiento de Coordinación para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía, de 20 de noviembre de 2002.
- Decreto 42/2002, de 12 de febrero, del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa.
- Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el Sistema de Información sobre Maltrato Infantil de Andalucía, modificado por el Decreto 81/2010, de 30 de marzo.
- Ley Orgánica 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

- Orden de 3 de marzo de 2006 por la que se establecen las bases reguladoras y se convocan subvenciones para la financiación de programas específicos de atención a menores y familias en dificultad.
- Orden de 3 de octubre de 2008, por la que se modifica la Orden de 3 de marzo de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras y se convocan subvenciones para la financiación de programas específicos de atención a menores y familias en dificultad

CUARTA.- ÁMBITO DE REALIZACIÓN O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio consistirá en la ejecución del Programa "Espacio Facilitador de Relaciones Familiares" (Servicio de Orientación a las Familias) con sede en Córdoba capital y su ámbito de aplicación abarca a los/as menores bajo medida de protección residentes en Córdoba y su provincia.

QUINTA.- DIRECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

La Delegación Territorial, a través del Servicio de Protección de Menores (SPM) ejercerá la dirección técnica de la ejecución de las actuaciones objeto del contrato, asumiendo las siguientes funciones:

1. Coordinar y realizar el seguimiento de la ejecución del contrato.
2. Dictar las instrucciones y directrices para la correcta ejecución del contrato. Dichas instrucciones y directrices será de obligado cumplimiento para la/s persona/s contratista/s o adjudicataria/s.
3. Impulsar y constituir las Comisiones de Seguimiento correspondientes para el asesoramiento y supervisión de las intervenciones realizadas.
4. Cualquier otra función que se derive del contenido del presente Pliego.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, las siguientes funciones:

- Participar en las Comisiones de seguimiento correspondientes para el asesoramiento y supervisión del servicio.
- Establecer mecanismos para evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias, en relación con el servicio prestado por la entidad adjudicataria, en colaboración con la Delegación Territorial.
- Cualquier otra función que se derive del contenido del presente Pliego.

SEXTA.- CONTENIDOS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

A.- POBLACIÓN DESTINATARIA

Las personas destinatarias de las actuaciones a realizar serán los y las menores que se encuentren bajo la tutela o guarda de la Administración Pública competente en materia de menores y sus familias biológicas o de acogida, previa valoración del caso, siempre y cuando se aprecie por dicha Administración la

idoneidad del recurso, o en su caso, por una Resolución Judicial que el ejercicio del citado derecho de visita sea realizado en el Programa Espacio Facilitador de Relaciones Familiares de Córdoba.

B.- REFERENTES TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS.

El servicio será coordinado y supervisado a nivel provincial por la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, a través del SPM, en coordinación con la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias.

C.-DEFINICIÓN DEL PROGRAMA:

C. 1. Finalidad.

Este Servicio está destinado a facilitar los regímenes de visita, custodia, comunicación y estancia de menores con su padre, madre y otros familiares, así como su supervisión técnica, en los casos en que aquellos/as se encuentren bajo la tutela o guarda de la Administración Pública competente en materia de menores o cualquier otro caso de acogimiento familiar, cuando las características del caso así lo requiera.

C.2. Objetivos generales y específicos del Servicio.

Sus objetivos generales son:

- Promover la mejora y normalización progresiva de las relaciones familiares que asegure el respeto a los derechos y necesidades fundamentales de los y las menores.
- Asegurar que los encuentros familiares se desarrollen en condiciones adecuadas de seguridad y bienestar para los y las menores.

Los objetivos específicos:

- Ejecutar con diligencia y eficacia lo dispuesto en las Resoluciones administrativas respecto al régimen de visitas de los/as menores con sus progenitores o familiares.
- Proporcionar un espacio físico adecuado, para que, por medio de un equipo interdisciplinar de profesionales se realicen las actuaciones que favorezcan el adecuado desarrollo del régimen de visitas acordado por el órgano competente.
- Detectar durante el desarrollo de las visitas en el Espacio Facilitador de Relaciones Familiares, cualquier situación que pueda atentar contra los intereses de los/as menores y dificulten el desarrollo integral de los mismos.
- Informar al Servicio competente en materia de protección de menores (órgano derivante) sobre el cumplimiento y desarrollo de las visitas, así como de cualquier circunstancia que pudiera atentar o dificultar el bienestar del menor, al objeto de que el Servicio competente acuerde lo procedente.
- Realizar las intervenciones técnicas y de orientación necesarias, dirigidas entre otras, a la adopción de pautas educativas, reducción de conflictos, etc., ofreciendo directrices a los

padres y otros miembros de la familia sobre la atención que han de prestar a los hijos a fin de mejorar las relaciones paterno/materno filiales y las habilidades parentales.

- Contribuir a la evolución del normal desarrollo del derecho a visitas y de las relaciones familiares, especialmente en los casos de reinicio, tras un período de suspensión del mismo, o cuando nunca se hubiera realizado con normalidad.
- Velar por el respeto a la intimidad y a la protección del menor, y realizar las actuaciones necesarias con las familias que garanticen dicha intimidad.

C.3. Metodología de intervención.

C.3.1. Acceso al Programa.

La Delegación Territorial, a través del servicio competente en materia de protección de menores, una vez estudiado el caso, lo derivará a la entidad que gestione el programa "Espacio Facilitador de Relaciones Familiares", a través de un "Protocolo de Derivación", donde se podrán incluir, entre otra, información sobre:

1 Órgano que deriva. Aportando los datos de contacto y del técnico/a de referencia.
2 Datos de identificación de el/la menor.
3 Datos relativos a la medida de protección.
4 Persona o Centro que ejerce la Guarda.
5 Datos sobre los familiares que ejerce derecho a visitas.

6 Modalidad del régimen de visitas: entrega y recogida, entrega y recogida con pernocta o visita tutelada.
7 Periodicidad de las visitas y horarios.
8 Motivo por el que se requiere la intervención de Espacio Facilitador de Relaciones familiares.
9 Tiempo aproximado de intervención en el Espacio Facilitador de Relaciones familiares.
10 Otros datos de interés (se podrá adjuntar informes).
11 Observaciones.

C.3.2.Intervención técnica.

La metodología de intervención, una vez derivado el caso al Espacio Facilitador de Relaciones Familiares (en adelante EFRF), se desarrollará en las siguientes fases;

1. Análisis del protocolo de derivación: el equipo interdisciplinar estudiará el protocolo de derivación remitido por el Servicio competente en materia de protección de menores y se realizarán las actuaciones de coordinación con ese Servicio para concretar y ampliar, en su caso, los datos aportados en el protocolo de derivación.

2. Apertura del expediente: El Equipo técnico se pondrá en contacto con cada una de las partes afectadas por el caso derivado a fin de concertar una cita y mantener las primeras entrevistas individuales, con visita al centro, con el fin de garantizar un clima de seguridad y confianza. Se informará además de las normas a cumplir en el EFRF.

3. Valoración del caso: Se fijará una fecha para el inicio de los encuentros, en función de la información remitida por el servicio especializado en materia de protección de menores y de los datos recogidos en las entrevistas individuales.
4. Intervención y seguimiento: Se lleva a cabo en función de la planificación efectuada en la fase anterior. Se realizará un seguimiento de las vistas o de los intercambios, recogiendo información en las "fichas de seguimiento". En función de la evolución del caso concreto, podrá variarse el programa de intervención individualizado, previo acuerdo con el servicio competente en materia de protección de menores.
5. Cierre: Se realizará a propuesta del Servicio competente en materia de protección de menores e informará de la decisión adoptada al EFRF.

Los tipos de intervención a realizar serán:

I. Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas: la intervención podrá desarrollarse en todas o algunas de las siguientes modalidades:

1. Entrega y Recogida: cumplimiento del régimen de visitas mediante la entrega y recogida del menor en el EFRF, bajo la supervisión y control del equipo técnico del mismo.

2. Entrega y Recogida con pernocta: cuando el menor pernocta al menos una noche en compañía de su progenitor o familiar que ejerce el derecho a visitas.
3. Visita tutelada/supervisada: aquella que se desarrolla bajo la observación y supervisión del equipo técnico.
4. Cualquier otra que se proponga desde el órgano competente en materia de protección de menores.

II. Intervención psicosocial y familiar: el equipo técnico podrá desarrollar las intervenciones de carácter psicosocial que considere necesario en orden a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos previstos.

III. Elaboración de registros y documentación.

C.3.3.Normas de funcionamiento del Servicio.

Serán normas básicas de funcionamiento del EFRF las que a continuación se detallan:

1. Cada caso se atenderá siempre de forma individualizada.

2. Para un mejor desarrollo del Plan de Intervención se podrá solicitar por parte de los/as técnicos/as, ampliación de la información sobre los/as menores y sus familias.

3. Cada menor usuario del EFRF dispondrá de una historia personalizada, con ficha de apertura, y con protocolos de observación y seguimiento.

4. Cada intervención obedecerá a un plan de acción personalizado.

5. En cada expediente se incluirán: el plan de actuación personalizado que se elabore, los informes que se realicen durante todo el proceso, cualquier otro documento que se vaya generando durante la actuación profesional y aquellos que sean remitidos por el órgano competente en materia de protección de menores.

6. Por parte de los/as profesionales que desarrollen el Servicio, se utilizarán las técnicas y métodos adecuados acordes con a actuación individualizada que se diseñe para el trabajo con el menor y la familia, dentro de los límites y objetivos establecidos por el órgano competente en materia de protección de menores.

7. La persona que coordine el Servicio establecerá, de acuerdo con las características de cada tipo de visita, las pautas de actuación durante las mismas, con sujeción a las normas de funcionamiento del EFRF

8. En ningún caso, los usuarios/as podrán pernoctar en la sede del EFRF

9. Las visitas tuteladas de los/as menores se realizarán en la sede del EFRF, con sujeción expresa a lo que establezca el órgano competente en materia de protección de menores. En aquellos casos en los que se autorice expresamente por este órgano, las visitas tuteladas podrán desarrollarse en zonas verdes limítrofes al EFRF y siempre bajo la supervisión del equipo técnico.

10. Se dispondrá de un sistema de registro horario donde se hará constar el cumplimiento de cada una de las visitas.

11. Las normas de funcionamiento, el horario y el organigrama del equipo técnico deberán constar en lugar visible y ser puestas a disposición de las personas usuarias, las cuales, firmarán la recepción y aceptación de las mismas.

12. El EFRF tendrá Hojas de Quejas y Sugerencias a disposición de los usuarios, los cuales deberán ser informados de su existencia al inicio de la intervención.

13. Las incidencias que se produzcan durante el desarrollo de las visitas, se harán constar en el expediente y se informarán por escrito lo antes posible, y en todo caso antes de 48 horas, al órgano derivante del caso.

14. Cuando el equipo técnico aprecie circunstancias objetivas que pongan en situación de riesgo los derechos e intereses de el/la menor, lo deberá comunicar de forma inmediata al órgano competente en materia de protección de menores.

15. El equipo técnico del EFRF tiene la obligación de remitir mensualmente a la persona responsable del contrato Informe de Situación del Servicio, con detalle de los expedientes en tramitación, menores afectados, expedientes que estén pendientes de inicio, y cuantos otros datos les sean requeridos por la citada persona responsable.

16. Las incidencias de cualquier naturaleza que impidan o dificulten el normal desarrollo de la prestación del servicio, deberán se comunicadas de forma inmediata a la persona responsable del contrato.
17. Independientemente de la modalidad de visita, la entrega y recogida del menor se realizará sin que exista encuentro físico entre la familia acogedora y la familia que ejerce el derecho de visita. Todo ello, para evitar situaciones de enfrentamiento y conflictos familiares.

C.4. Evaluación del Programa en relación con cada caso.

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula octava : "Mecanismos para evaluar el Servicio", se realizarán los informes prescriptivos de la intervención con menores y familias, que se especifican a continuación relativos a cada intervención:

a) **Informe inicial**, que se emitirá al mes del comienzo de la intervención**,** salvo que se determine por parte del órgano derivante otro período concreto para su emisión.

b) **Informe de seguimiento**, que serán realizados, el primero de ellos a los tres meses del informe inicial, y los siguientes cada tres meses, y en el que se reflejará la evolución del caso, en base a la intervención planificada.

c) **Informe final**, será elaborado por el equipo técnico al finalizar la intervención del caso.

d) **Informe - Propuesta.** Con independencia de los informes anteriormente señalados se podrán realizar propuestas, cuando por la propia evolución del caso, se considere conveniente. Este informe será remitido al órgano administrativo, o en su caso, judicial, para la adopción de la decisión pertinente.

e) **Informe de Incidencia**. De las incidencias que se produzcan durante las visitas, se dejará constancia en el expediente y se informará al órgano derivante de inmediato y por escrito.

f) Todos aquellos Informes que soliciten puntualmente los órganos derivantes, relacionados con la intervención que se realiza en el Programa Espacio Facilitador de Relaciones Familiares.

En aquellos supuestos en los que sea imposible intervenir, debido a la negativa de la familia, se emitirá el correspondiente informe de resultados que será remitido a la Delegación Territorial de referencia.

Los informes serán confidenciales, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Estarán firmados por el personal técnico que los haya realizado y se remitirán **exclusivamente** a los órganos derivantes.

C.5. Coordinación.

El Servicio EFRF tendrá un carácter interdisciplinar con distintos ámbitos de actuación: familiar, social, psicológico, etc., en el que intervienen distintos profesionales e instituciones con un objetivo común que es velar por el bienestar y seguridad de los/as menores implicados/as.

Es fundamental que la colaboración y coordinación con el Servicio de Protección de Menores sea fluida y constante. Con dicho Servicio se mantendrán Comisiones Técnicas, según la periodicidad que se establezca, para informar de la evolución de los/las menores y sus familias y del régimen de visitas establecido, así como del funcionamiento general de programa.

SÉPTIMA.- CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

A.-OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL Y DE FUNCIONAMIENTO.

La persona contratista o adjudicataria deberá cumplir los siguientes requisitos:

A.1) Requisitos generales.

- Ser una Entidad que tenga entre sus fines, la intervención con menores en situación de riesgo y/o dificultad.
- Desarrollar programas de intervención con menores.
- Disponer de la organización, estructura y medios materiales necesarios y adecuados, en relación a las funciones a desarrollar, para cumplir las exigencias derivadas de la presente contratación al comienzo de la vigencia del contrato que se suscribe.

- Contar con el equipo técnico interdisciplinar constituido, por profesionales con titulación universitaria del ámbito de las Ciencias Sociales (psicología, trabajo social, pedagogía y educación social), con experiencia acreditada, de al menos tres años, en la atención e intervención con menores y familias. Uno de estos profesionales ejercerá las funciones de Coordinación, lo cual será comunicado a la Delegación Territorial.

A.2) Obligaciones generales de la persona contratista o adjudicataria:

- La persona contratista o adjudicataria del Servicio tendrá hojas de Quejas y Sugerencias a disposición de las personas usuarias, los cuales deberán ser informados de su existencia al inicio de la intervención.
- La persona contratista o adjudicataria se responsabilizará de los daños y perjuicios que puedan causarse a terceros como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato, para lo que contará con el Seguro de Responsabilidad Civil que corresponda y por cantidad adecuada al tipo de servicio prestado.
- La persona contratista o adjudicataria será la responsable de ejecutar el programa y las actuaciones objeto del Contrato.

- Informará, en todo momento, a petición de las personas responsables de la Delegación Territorial, designadas al efecto, respecto al desarrollo y evolución del programa, así como de los métodos, instrumentos y recursos materiales, técnicos y económicos utilizados para la ejecución del mismo.
- Comunicará a la Delegación Territorial todos aquellos cambios en la plantilla de profesionales del equipo técnico, así como de domicilio, a efecto de notificación, durante el período en que la presente contratación sea reglamentariamente susceptible de control.
- Asumirá las obligaciones sociales y laborales respecto al personal, así como los tributos que puedan gravar la prestación del servicio, correspondiendo única y exclusivamente a la persona contratista o adjudicataria.
- La persona contratista o adjudicataria debe garantizar en todo momento, el mantenimiento de las condiciones materiales de la sede y las adecuadas condiciones de trabajo de los recursos humanos establecidas en este documento y en cumplimiento de la normativa establecida en materia de seguridad e higiene.
- En relación con los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio, la persona contratista o adjudicataria asume la responsabilidad sobre la gestión y control del mismo, que en todo caso dependerá laboralmente de tal Entidad, la cual deberá garantizar las condiciones de estabilidad del personal evitando que se produzcan cambios en el mismo que perjudiquen el adecuado desarrollo del programa en la provincia, así como que desarrollen su labor en condiciones laborales adecuadas, y con retribuciones acordes a su categoría profesional y trabajo encomendado, y en todo caso respetando el convenio laboral vigente. Al respecto, por parte de la Delegación Territorial se podrá solicitar aquella documentación que se considere necesaria para acreditar los aspectos económicos relacionados con la gestión del servicio.
- Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos vigente.

B.- RECURSOS MATERIALES EXIGIBLES.

B.1. Sede.

La Entidad adjudicataria del contrato deberá contar, a fecha del inicio de la prestación del servicio, con al menos un inmueble donde se desarrollará la mayor parte de su actividad técnico-administrativa derivada de la ejecución objeto de la contratación, ubicado en Córdoba capital.

El inmueble reunirá como mínimo las siguientes características:

- Tener fácil acceso a través de transportes públicos.
- Contar con zonas ajardinadas o parques infantiles en las inmediaciones.
- Permitir el total acceso a las personas que presenten diversidad funcional.
- Poseer espacio suficiente y diferenciado para atender a los/as menores y sus familiares, así como mobiliario adecuado para la realización de las tareas objeto del contrato, siguiendo criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad y accesibilidad así como aquellos que establezca la normativa que le sea de aplicación.
- Botiquín completo de primeros auxilios.
- Contar con recepción y sala de espera de gestión administrativa. Dos salas de visita amplias y, al menos, un despacho de entrevistas personales y archivo de expedientes. Aseo equipado. Cambiador de bebés. Zona de cocina office.
- Tener adecuadas condiciones lumínicas, higiénicas y acústicas.

- Se prestará especial atención a que cuente con una decoración, mobiliario y material didáctico adecuado y atractivo para los menores objeto de intervención, teniendo en cuenta las distintas etapas evolutivas.
- Dispondrá de fax, fotocopiadora, líneas telefónicas suficientes para la prestación del servicio, así como de, al menos, una dirección de correo electrónico para las relaciones con la Administración Pública.

El mantenimiento de los recursos será responsabilidad de la Entidad adjudicataria.

B.2. Horario.

El horario del EFRF debe garantizar que exista un número suficiente de horas semanales destinadas al desarrollo de las visitas, que podrán realizarse de lunes a viernes, preferentemente en horario de tarde y los sábados en horario de mañana y/o tarde.

En cuanto al resto de tareas a desarrollar (entrevistas con padres y madres, con los guardadores legales, reuniones de coordinación, tareas administrativas, etc), se establecerá un horario idóneo a las necesidades del servicio y a las personas usuarias del mismo, distinto del horario de la realización de las visitas.

El EFRF mantendrá la prestación del servicio durante todo el periodo de vigencia del contrato, incluidos festivos y vacaciones.

EL horario que se determine, será comunicado al SPM, que dará el correspondiente visto bueno al mismo.

C.- RECURSOS HUMANOS

Dadas las características, la situación de conflicto o dificultad que se puede dar en la población destinataria, se hace necesario configurar la gestión de este servicio a través de personal con un nivel de especialización adecuado en los ámbitos de intervención psicológico, social y jurídico relacionados con situaciones de desadaptación y conflictividad familiar.

La Entidad adjudicataria habrá de disponer de los recursos humanos que sean necesarios para el correcto desarrollo de las actuaciones objeto de este Contrato, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, así como las sustituciones de profesionales que pudieran ser necesarias para una correcta y eficaz prestación del servicio.

El personal técnico habrá de tener la formación y experiencia previa y acreditada en el desarrollo de intervención con menores y familias en situación de conflicto o dificultad social.

El equipo técnico se encargará de la planificación, intervención y seguimiento de los casos derivados.

La intervención tendrá un enfoque individualizado y multidisciplinar y facilitará a las familias las orientaciones de carácter psicosocial necesarias, a fin de mejorar las relaciones paterno y materno filiales y dotar a las familias de habilidades parentales que redunden en el bienestar de los y las menores.

El equipo técnico estará formado, al menos por 3 profesionales: psicólogo, trabajador social y educador, con una dedicación de jornada parcial de al menos 20 horas semanales.

Acreditación de la experiencia y formación:

Desde la Dirección Técnica del programa se podrá solicitar, a efectos de acreditación de la experiencia y formación del personal, documentación complementaria consistente en la vida laboral y contratos de trabajo, títulos oficiales, diplomas, certificados así como, en su caso, programa de contenidos asociados a dicha formación específica.

Una persona del equipo técnico realizará funciones de coordinación del Servicio, siendo comunicada su designación al Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial. Las funciones de coordinación se llevarán a cabo en la sede física del Espacio Facilitador de Córdoba, salvo ocasiones puntuales que por su naturaleza deban llevarse a cabo fuera del mismo.

Serán sus funciones, con carácter general, las siguientes:

1. Asumir la responsabilidad del adecuado y correcto funcionamiento del Servicio, encargándose de dirigir las actuaciones del Equipo Técnico.

2. Velar por la adecuada comunicación y coordinación con la Delegación Territorial y con la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias

3. Garantizar que el Servicio quede cubierto en todo momento si durante la ejecución del contrato la Entidad adjudicataria tuviera que sustituir algún profesional del equipo técnico, dando cuenta al órgano responsable de las sustituciones que se produzcan.

4. Verificar que los miembros que se incorporen al equipo técnico reúnan esencialmente los mismos requisitos de titulación, capacitación profesional, experiencia y jornada laboral que los sustituidos.

El personal encargado de la prestación del servicio deberá cumplir en todo momento la normativa vigente sobre incompatibilidades.

OCTAVA.- MECANISMOS PARA EVALUAR EL SERVICIO.

A.- AGENTES DE LA EVALUACIÓN.

Los agentes de evaluación serán:

1. La persona contratista o adjudicataria.
2. La Delegación Territorial a través del Servicio de Protección de Menores.

Al objeto de realizar un adecuado seguimiento del programa se realizará una Comisión de Seguimiento, que se reunirá ordinariamente, al menos, una vez al semestre, sin perjuicio de hacerlo a petición de las partes.

Esta comisión de seguimiento estará formada por dos representantes de la Entidad adjudicataria y un/a representante de la Delegación Territorial correspondiente, a través del Servicio de Protección de Menores.

La Comisión de Seguimiento tendrá como funciones las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato.
2. Resolver las cuestiones de interpretación que sobre el mismo se planteen.
3. Conocimiento y seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo para la ejecución de este programa.
4. Evaluar el desarrollo del programa.
5. Realizar las propuestas para la elaboración de los documentos técnicos e informe necesarios para la ejecución, seguimiento y evaluación del programa.

B.- INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO:

La Entidad adjudicataria deberá llevar a cabo el registro de sus actuaciones a fin de realizar la evaluación del Servicio, teniendo en cuenta, al menos, las siguientes variables e indicadores, que tendrán presente la perspectiva de género y la atención a la diversidad.

B.1. Perfil de los/as familias y menores atendidos.

- Medida de protección: guarda, tutela, cualquier otro caso de Acogimiento Familiar.
- Edad, sexo y nacionalidad.
- Familiar/es que ejercen el derecho a visita.
- Modalidad de Acogimiento: Familiar, Residencial.
- Otros.

B.2. Resultados e impacto del Servicio.

- Casos derivados y atendidos (por sexo, por zonas o núcleos de población, su distribución en el tiempo).
- Logros alcanzados en relación con los objetivos propuestos (menores y familias).
- Necesidades más comunes a las que no se ha podido dar respuesta con el desarrollo del programa (menores, familias). Valoración general de los motivos.
- Colaboración, participación, implicación de las familias (aceptación, motivación, asistencia, abandono).

- Satisfacción de las familias y menores.

- Casos cerrados, teniendo en cuenta los motivos del cierre. Casos derivados a otros recursos. Tipo de recursos y orientaciones que se ofrecen a los/as menores y las familias tras su paso por el programa.
- Cambios manifestados en los resultados respecto al año anterior/años anteriores.
- Otros datos de interés.

B.3. Diseño/planificación.

- Pertinencia y adecuación del circuito de derivación definido, objetivos, actividades, coordinación, mecanismos de evaluación (inicial, continua y final) previstos a la s necesidades detectadas, a las oportunidades del contexto y los recursos disponibles, etc.

B.4. Desarrollo y proceso de intervención.

- Derivación : Dificultades, obstáculos, propuestas de modificación
- Atención a las familias :
  - Recepción de la familia desde su entrada en el servicio.
  - Información ofrecida previa (necesidad, si resulta suficiente, claridad...).
  - Colaboración e implicación.
  - Devolución de la información, orientaciones facilitadas durante y tras la intervención.
- Comunicación con las familias y con otros/as profesionales implicados en la intervención.
- Dificultades, limitaciones, obstáculos mas frecuentes, encontrados en las intervenciones.
- Aspectos o elementos que han facilitado las intervenciones.
- La adecuación y conveniencia de la coordinación establecida con los distintos agentes implicados y administraciones para la consecución de los fines del programa.
- La adecuación de los recursos materiales, de ubicación o humanos que se han empleado (Sede: instalaciones, accesibilidad, ambiente, medios , formación y especialización de los/as profesionales que intervienen directamente o indirectamente con las familias y los/as menores).
- Ratio profesional-menor.
- Evaluación. Adecuación de los procedimientos utilizados a los fines y objetivos de la evaluación, triangulación de los procedimientos y fuentes utilizadas.

B.5. Conclusiones y observaciones.

- Valoración general de los resultados e impacto (efectos y logros no previstos).
- Valoración sobre la necesidad de continuidad del programa.
- Propuestas de mejora.
- Retos y oportunidades.
- Otros.

C.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Sin perjuicio de que la Entidad adjudicataria pueda establecer medios complementarios, para la correcta evaluación de su actividad, ésta está obligada a:

- Remitir al Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial, en el primer mes desde el inicio de la ejecución del contrato, la relación del personal dedicado a la prestación del Servicio, incluyendo una breve referencia a su formación y experiencia profesional, así como los currículum respectivos.
- Comunicar a la Delegación Territorial de Córdoba, cualquier cambio que se produzca en relación con el personal encargado de la prestación del Servicio.
- Mantener informada puntualmente al Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial de cualquier incidencia que se produzca en relación con el funcionamiento, organización o actuaciones previstos en el Servicio contratado con la Entidad adjudicataria durante la vigencia del contrato.
- Mantener reuniones periódicas con el Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial y, en su caso, con la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias, en su caso, para el seguimiento del programa u otras cuestiones de interés.
- Establecer mecanismos que permitan evaluar adecuadamente los indicadores de evaluación especificados en el presente pliego.
- Remitir los siguientes documentos prescriptivos relativos al seguimiento y los resultados del programa de intervención:

  a) Informe de seguimiento del Servicio, que se elaborará con la periodicidad que determine la Delegación Territorial, para el seguimiento de la ejecución del mismo. Tendrá un carácter cuantitativo y cualitativo e incluirá información de las actuaciones realizadas, dificultades encontradas, limitaciones y potencialidades, propuestas de modificación o ajustes necesarios, familias y menores con los que se ha intervenido, participación, comunicación, implicación y satisfacción de las familias y los/as menores, ratio profesional-menor, así como aquellas otras cuestiones que se consideren relevantes.

  b) Memoria anual. Se reflejarán las actuaciones realizadas durante el año inmediatamente anterior, y se remitirá al SPM en los dos primeros meses del año natural siguiente. Dicha memoria tendrá un carácter cuantitativo y cualitativo, ya que hará referencia no solo a los resultados sino a la valoración de los mismos, las propuestas de mejora, retos y oportunidades (ver disposición octava, b).

  c) Informe de cualquier incidencia que se produzca durante el desarrollo del contrato y que afecte al objeto del mismo.

  d) Cualquier otro informe, de carácter excepcional, que sea necesario y requerido por el órgano responsable del contrato, así como cualquier información que la Entidad adjudicataria considere procedente poner en conocimiento de la Delegación Territorial

NOVENA.- PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS, DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL.

Todos los documentos e información generada en la prestación del servicio, así como los resultados estadísticos e informes, serán propiedad de la Junta de Andalucía.

La Entidad adjudicataria no podrá hacer uso del Servicio para otros fines diferentes a los previstos en este contrato sin contar con una autorización expresa de la Junta de Andalucía a través de la Delegación Territorial. Se incluyen en este apartado las prácticas de estudios o incorporación de becarios para diferentes labores de cooperación dentro del Servicio, así como participación de personas voluntarias, realización de investigaciones, aparición en medios de comunicación social o en redes sociales.

Por motivos de seguridad y para el tratamiento de los datos necesarios para la ejecución del contrato, la Entidad adjudicataria deberá proceder a la devolución de la documentación y archivos o a su destrucción a requerimiento de la Delegación Territorial.

El contrato se ejecutará por la Entidad adjudicataria en todo momento bajo cláusula de confidencialidad, de manera que toda la información y documentación sobre las personas usuarias será estrictamente confidencial, y la Entidad adjudicataria sólo podrá usarla para los fines establecidos en el presente contrato.

Dicha cláusula de confidencialidad producirá efectos aún cuando haya finalizado la vigencia del presente contrato.

En todo caso, en la ejecución del contrato, la Entidad adjudicataria, actuará de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DÉCIMA- IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA.

La actividad que se genere, ya sea documentación escrita o de cualquier otro tipo, se ajustará a las prescripciones sobre imagen e identidad corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía, garantizando un uso no sexista del lenguaje, así como de los contenidos e imágenes utilizados.

DECIMOTERCERA.- AYUDAS Y SUBVENCIONES

La persona contratista o adjudicataria, haciendo constar la existencia del presente contrato en la solicitud, podrá solicitar las ayudas y subvenciones que considere ante cualquier organismo de la Administración General del Estado, Autonómica, Local o Comunitaria, o de cualquier otro Ente Público o Privado, nacional o internacional, informando de la presentación de dicha solicitud y, en su caso, de la concesión, a la Dirección General de Personas Mayores, Infancia y Familias y a la Delegación Territorial correspondiente.