



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO PSICOPEDAGÓGICO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN ADICCIONES A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A ADOLESCENTES Y A SUS FAMILIAS"

I. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto ofrecer en la Comunidad de Madrid, mediante técnicas de terapia grupal combinada con sesiones individuales de evaluación y atención específica y actividades de sensibilización y formación, un servicio especializado de asesoramiento, prevención e intervención psicopedagógica, a adolescentes entre 12 y 17 años con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías, así como a sus familias y a profesionales que trabajan con niños y adolescentes en la Comunidad de Madrid.

Actuaciones del servicio:

- El desarrollo de actividades formativas y divulgativas dirigidas a profesionales que trabajan con niños y adolescentes en la Comunidad de Madrid y a familias interesadas en adquirir conocimientos y habilidades sobre conductas de abuso y dependencia de las nuevas tecnologías de adolescentes.
- La intervención directa con adolescentes que presentan conductas de abuso y dependencia de las nuevas tecnologías y sus familias a través de terapias de grupo complementadas con sesiones individuales de seguimiento.

II. CATEGORÍA DEL CONTRATO.

Visto su objeto y el artículo 10 del *texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público*, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, el contrato propuesto se categoriza como *de Servicios Sociales y de Salud*, de acuerdo con el Anexo II del citado texto normativo.

III. PARTICULARIDADES TÉCNICAS DE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Usuarios.

- a) Adolescentes de entre 12 y 17 años de edad, de ambos sexos y sus familias, con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías. Los usuarios deben tener su residencia en uno de los municipios de la Comunidad de Madrid y contar con la activa implicación de sus familias durante todo el procedimiento de intervención.





En caso de que un usuario alcanzara la mayoría de edad antes de la finalización del concreto procedimiento de intervención en el que estuviera incluido, se mantendrá la intervención hasta su conclusión.

Se entiende como *conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías* aquellos hábitos y comportamientos de interacción hombre-máquina de carácter repetitivo que aun resultando placenteras al menos en sus primeras fases, generan un determinado grado de pérdida de control del sujeto que puede desencadenar una situación de dependencia y adicción, se evaluarán:

- Los tipos de conducta de uso inadecuado, abuso o dependencia (activas o pasivas).
- El grado de pérdida de control y afección en la vida cotidiana.
- Los ámbitos vitales afectados: horarios, actividades escolares o laborales, higiene o relaciones sociales, entre otros.

Tras la evaluación profesional por parte del equipo de terapeutas del propio proyecto se determinarán los aspectos anteriormente definidos al objeto de establecer criterios de prelación en el acceso al servicio y definir los grupos de intervención. Quedarán excluidos los casos que no cuenten con la activa implicación de sus familias.

De igual modo quedan excluidos perfiles cuyo diagnóstico principal sea el abuso de sustancias tóxicas (alcohol, drogas, etc.), facilitando su derivación a recursos especializados.

- b) Profesionales que trabajan con niños y adolescentes en la Comunidad de Madrid.
- c) Familias interesadas en adquirir conocimientos y habilidades sobre conductas de abuso y dependencia de las nuevas tecnologías de adolescentes.

2. Metodología de intervención.

a) Intervención directa con adolescentes.

Mediante el desarrollo de entrevistas de un terapeuta con el menor y con el menor y sus padres o tutores, se establecerá el programa de intervención que deberá incluir el diagnóstico y definir el modelo de intervención, los objetivos a alcanzar y las actuaciones a implementar tanto con el adolescente como con su familia, así como su temporalización y los criterios de evaluación, a través de:





- **Terapia grupal:** cada grupo contará con un mínimo de cinco usuarios y un máximo de quince, las sesiones tendrán una duración de 90 minutos cada una, con una periodicidad mínima semanal.

Excepcional y motivadamente, podrá autorizarse por la Dirección General de la Familia y el Menor otra composición o temporalidad mayor o menor cuando la eficacia de la intervención lo aconseje teniendo en todo caso en cuenta el interés superior del menor.

Las áreas temáticas de intervención serán:

- Área comportamental (horarios, sueño, alimentación, higiene, afectivo-emocional, miedos, complejos, inseguridades).
- Área cognitiva (toma de decisiones, conflictos, valores).
- Área social (identidad social, grupos de referencia, estereotipos, prejuicios).
- **Terapia familiar:** sesiones con la familia con o sin la participación del adolescente, al objeto de devolver la intervención a las familias facilitándoles una orientación y buscando el fortalecimiento del vínculo de los adolescentes con sus familias y el restablecimiento de los lazos familiares para lograr una mejor integración familiar y social que facilite la superación de los problemas presentes y futuros.
- **Terapia individual:** seguimiento individualizado de la intervención con cada adolescente de periodicidad determinada por la necesidad de la propia intervención.

Los procesos de intervención directa con los adolescentes usuarios del servicio tendrán una duración de tres meses. Al vencimiento de cada proceso de intervención se realizará una evaluación individualizada para cada usuario al objeto de valorar la necesidad de mantener, modificar o concluir la intervención.

Tras cada periodo de intervención se facilitará un cuestionario a los adolescentes y sus padres o tutores para conocer su grado de satisfacción con la intervención.

La entidad adjudicataria deberá presentar con carácter trimestral a la Dirección General de la Familia y el Menor un Informe de Intervención en el que se expondrá una memoria-evaluación de las medidas desarrolladas en el trimestre anterior y la planificación de





actividades prevista para el trimestre siguiente, en los términos y con los contenidos mínimos que en su caso establezca la propia Dirección General.

- b) Actividades formativas y divulgativas:** dirigidas a profesionales que trabajan con niños y adolescentes en la Comunidad de Madrid y a familias interesadas en adquirir conocimientos y habilidades sobre conductas de abuso y dependencia de las nuevas tecnologías en los adolescentes.

Las actividades formativas y divulgativas se celebrarán tanto en la sede del servicio como fuera de la misma.

La entidad adjudicataria deberá presentar a la aprobación de la Dirección General de la Familia y el Menor un plan anual de trabajo para familias y profesionales en el que como mínimo se desarrolle:

- Una sesión divulgativa trimestral sobre los problemas y demandas más comunes de las familias en la relación con las conductas de abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías.
- Escuela de padres: una reunión trimestral para grupos de padres, preferentemente de adolescentes usuarios del servicio, con temáticas concretas.
- Una sesión formativa trimestral a profesionales sobre adolescentes y sus problemáticas vinculadas con las conductas de abuso y/o dependencia de las nuevas tecnologías.

Las actividades formativas y divulgativas serán preparadas e impartidas por profesionales con experiencia acreditada en cada uno de los temas que se traten, seleccionados por la entidad adjudicataria previa conformidad de la Dirección General de la Familia y el Menor.

3. Orden de prelación en el acceso al servicio.

El acceso al servicio se producirá mediante derivación de la Dirección General de la Familia y el Menor o previa propuesta motivada e informada de los Servicios de Orientación de los Centros de Educación Secundaria Obligatoria, de la Comisión o Mesa de Absentismo de Educación, o de otros Servicios Educativos así como de los Servicios Sociales y de los Servicios Sanitarios, siempre previa autorización y conformidad de los padres o tutores del menor.

Las propuestas de intervención directa recibidas serán valoradas por los terapeutas del Servicio quienes elevarán a la aprobación de la Dirección General de la Familia y el





Menor su propuesta que, elaborada mediante el análisis individualizado de cada caso, se posicionará sobre la procedencia de la intervención del servicio y, en tal caso, su orden de prelación para el acceso entre todas las solicitudes recibidas atendiendo a criterios objetivos.

En caso de estimarse la improcedencia de la intervención por el servicio, se orientará el caso dentro de la red de recursos disponible en materia de adolescencia.

4. Coordinación y protocolos de actuación.

El servicio desarrollará la actividad que le es propia en coordinación y colaboración con cualquier otro recurso público o privado que atienda a sus usuarios.

La entidad adjudicataria deberá disponer a la aprobación de la Dirección General de la Familia y el Menor, en plazo de dos meses desde la adjudicación del contrato, de los siguientes protocolos y registros:

- Programación.
- Derivación.
- Evaluación.
- Diagnóstico.
- Prolación.
- Asignación de grupo.
- Registro de sesiones y actividades.
- Finalización de la intervención.
- Memoria anual.
- Expediente.
- Modelos de ingreso y compromiso de implicación familiar.

IV. CARÁCTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

1. Recursos materiales.





El servicio estará ubicado en los locales que aportará la Dirección General de la Familia y el Menor situados en la Plaza de Santa Cristina nº 3, del municipio de Madrid, en los que deberá constar visible el logotipo de la Comunidad de Madrid. Su utilización por la entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental y estará vinculada a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre los mismos, ni utilizarlos para otro fin distinto del contratado.

Al inicio del contrato se elaborará conjuntamente entre la entidad adjudicataria y la Dirección General de la Familia y el Menor, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

Sin perjuicio de lo anterior y respecto al equipamiento, la entidad adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de los equipos necesarios para el funcionamiento del servicio, así como la correspondiente licencia de actividad. Como mínimo deberá disponerse del siguiente equipamiento: 6 ordenadores para el personal del servicio y además para la realización de las terapias de grupo 1 proyector.

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo a tal efecto suscribir los contratos de seguridad y mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

De igual modo, con una periodicidad requerida por la normativa aplicable en esta materia, realizarán la desinsectación, desratización y desinfectación del local.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo.

- Mantenimiento preventivo.

La entidad adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.





Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

- Mantenimiento correctivo.

Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la entidad adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Los gastos que ello origine no correrán a cargo de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban, en un plazo no superior a diez días, especialmente la realizada por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones, u órgano que detente sus competencias, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la Consejería.

No correrán a cargo de la entidad adjudicataria las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del Servicio o a su falta de mantenimiento, así





como de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Administración, comprobará con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha en que haya de producirse la devolución de las instalaciones, que la entrega del Servicio, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

En el plazo de dos meses, contados desde la formalización de contrato, el adjudicatario deberá dotarse de una aplicación informática de gestión en el que, al menos, se contendrá la información que permitirá la elaboración de los informes trimestrales y de la memoria anual. Esta aplicación informática, así como su manual de utilización, estará a disposición de la Dirección General de la Familia y el Menor para su uso y explotación.

Al cese de la acción concertada la entidad adjudicataria entregará a la Dirección General de la Familia y el Menor la aplicación informática completa, con todo su contenido, procediendo a eliminar todos los datos que obraran en su poder.

Igualmente en el plazo de dos meses desde la formalización de contrato, la entidad adjudicataria deberá acreditar ante la Dirección General de la Familia y el Menor el cumplimiento o el inicio del trámite para el registro oficial de los ficheros de datos personales, según las normas legales vigentes en cada momento.

El área administrativa contará con el equipamiento propio para el ejercicio de actividades de recepción, administración y gestión. En todo caso contará con equipamiento informático, dos líneas telefónicas y contestador telefónico automático.

La entidad adjudicataria correrá con los gastos de compra y reposición de material de papelería, aplicaciones informáticas, material didáctico para actividades, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo del servicio.

De igual forma correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, agua, teléfono, internet, limpieza y otros gastos necesarios para el mantenimiento del servicio, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones, reparación y conservación de mobiliario, equipamiento y cualquier otro que pudiera proceder y que serán por cuenta del adjudicatario.





2. Recursos humanos.

El personal de la entidad adjudicataria estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria.

En ningún caso el personal que preste sus servicios a la entidad adjudicataria, tendrá vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las facultades de Control e Inspección que legalmente le correspondan.

La entidad adjudicataria aportará los medios técnicos y materiales a los trabajadores para la realización del servicio, facilitándoles el acceso a la información y reglamentación básica del mismo y proporcionándoles la formación continua, la supervisión y el soporte técnico que garanticen una prestación de calidad del servicio.

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para un correcto desempeño.

Para la prestación del servicio la entidad adjudicataria dispondrá, al menos, del personal que se detalla a continuación:

- **1 Coordinador.**

Con titulación universitaria en psicología o educación social, deberá tener una experiencia mínima de dos años en coordinación de equipos e intervención directa con adolescentes y familias, así como todos los requisitos exigibles al resto de profesionales que formarán el equipo de terapeutas del servicio.

Prestará sus funciones en jornada completa al menos, de 15:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 horas los sábados, hasta completar una jornada semanal de 40 horas.

- **6 terapeutas.**

Con titulación universitaria en psicología o educación social.

Al menos 2 de ellos deberán tener titulación universitaria en psicología, estar acreditados como psicólogos clínicos, sanitario o habilitado para el ejercicio de





actividades sanitarias, tener experiencia en trabajo con adolescentes y sus familias, demostrable mediante certificación de entidades y/o contratos de trabajo de al menos 2 años.

Al menos 2 de ellos deberán tener titulación universitaria en Educación Social, tener experiencia en trabajo con adolescentes y sus familias, demostrable mediante certificación de entidades y/o contratos de trabajo de al menos 2 años.

Como mínimo 2 de estos terapeutas prestarán sus funciones a jornada completa al menos, de 15:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 horas los sábados, hasta completar una jornada semanal de 40 horas. Los restantes desempeñarán sus funciones a jornada parcial, de 16:00 a 20:00 horas de lunes a viernes (20 horas semanales).

- **1 Auxiliar de gestión administrativa** a media jornada, de 16:00 a 20:00 horas de lunes a viernes (20 horas semanales).

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la Dirección General de la Familia y el Menor los datos relativos al personal que presta el servicio a fin de comprobar que se cumplen todas las condiciones señaladas en este pliego en relación con el número, titulación, experiencia o formación de los recursos humanos.

La empresa adjudicataria deberá remitir mensualmente fotocopia de los documentos de pago a la Seguridad Social TC-1 y TC-2, el informe de vida laboral de cuenta de cotización (VILEM) y una relación de los trabajadores que hubieran prestado el servicio durante el mes. El retraso en esta remisión será causa de penalidad leve, grave o muy grave según la duración de la demora.

En caso de que por causas de fuerza mayor, o en supuestos de baja por enfermedad, suspensión del contrato de trabajo o que por cualquier otro motivo deba ser sustituido alguno de los profesionales una vez iniciada la prestación del servicio, lo será, en un plazo no superior a 10 días, por otro que reúna las mismas condiciones exigidas en los pliegos, y deberá dar el visto bueno la Dirección General de la Familia y el Menor. El retraso de más de 10 días en la efectiva sustitución dará lugar a penalidades de carácter muy grave.

En caso de baja o enfermedad prolongada, permiso, o cualquier otra ausencia previsible, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución por otro trabajador, que cumpla con los requisitos del pliego, debiendo comunicar por escrito, con una antelación mínima de 5 días naturales a la Dirección General de la Familia y el Menor, los datos del sustituto junto con la acreditación de que cumple con los requisitos





expresados en este documento. El retraso en esta comunicación será causa de penalidad leve, grave o muy grave, según el periodo de demora, y la falta de comunicación será causa de resolución del contrato.

En el resto de ausencias de carácter coyuntural e imprevisible de los trabajadores, inferiores a tres días, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del servicio, en cuanto a la cobertura de la totalidad del horario establecido de apertura del servicio.

El retraso en más de 10 días en la efectiva sustitución de los trabajadores (por baja, enfermedad, permiso, vacaciones o cualquier otra ausencia previsible) constituirá un incumplimiento en la prestación del servicio y será causa de penalidad de carácter muy grave por ejecución defectuosa, correspondiendo a la entidad adjudicataria acreditar la sustitución del trabajador o la cobertura total del horario y del servicio, con aportación de la documentación laboral y social (documentos de pago a la Seguridad Social TC-1 y TC-2 y el informe de vida laboral de cuenta de cotización), en su caso.

3. Funcionamiento del servicio.

El horario de apertura será de lunes a viernes de 16:00 a 20:00 horas y sábados de 10:00 a 14:00 horas. Durante toda la ejecución del contrato, el servicio deberá quedar atendido con personal suficiente para atender como mínimo a 300 usuarios al trimestre en intervención directa.

El servicio cerrará durante el mes de agosto y los días festivos.

4. Huelga legal.

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador del servicio lo comunicará con la antelación necesaria a la Dirección General de la Familia y el Menor.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, el coordinador deberá mantener informado personalmente a la Dirección General de la Familia y el Menor de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada ésta, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo de una semana tras la finalización de la huelga.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, el Área de Infancia y Adolescencia valorará la deducción que corresponda en la





factura correspondiente al periodo en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

5. Seguimiento y supervisión.

Para facilitar la comunicación entre las partes, la fluidez y agilidad de los trámites conducentes a un más rápido acceso de los beneficiarios a los servicios objeto de este contrato, el estudio de las propuestas que las partes consideren oportunas así como la evaluación de la intervención, se crea la Comisión de Seguimiento y Supervisión del servicio, que estará constituida por dos representantes de la Dirección General de la Familia y el Menor, uno de los cuáles será su Presidente, y dos representantes de la entidad adjudicataria, uno de los cuales será necesariamente el Coordinador del servicio, que ejercerá las funciones de Secretario de la Comisión.

La Comisión deberá constituirse en el plazo de 10 días desde la firma del contrato y se reunirá con carácter ordinario trimestralmente, y con carácter extraordinario las veces que se considere necesario para cumplir sus cometidos. Las reuniones serán convocadas por escrito, con el orden del día, a los miembros que la componen y se levantará el acta correspondiente.

Sus funciones serán las siguientes:

- a) Aprobar los modelos de informes y demás existentes, al inicio de la ejecución el contrato, así como las modificaciones que se consideren necesarias a lo largo de la vigencia del contrato.
- b) Seguimiento de las intervenciones desarrolladas con los usuarios.
- c) Seguimiento y control del desarrollo del servicio.
- d) Impulsar medidas para la mejora y evaluación continua de la calidad del servicio.

V. OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

1. De la Entidad adjudicataria:

- Organizar y gestionar por ella misma el servicio objeto del contrato, de conformidad con las indicaciones de la Dirección General de la Familia y el Menor.





Comunidad de Madrid

- Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para el desarrollo, garantizando la ejecución del servicio.
- Poner a disposición de la Dirección General de la Familia y el Menor toda la información funcional, económica, técnica o cualquier otra relacionada con su actividad, cuando así se solicite, para el seguimiento de la prestación del servicio.
- Conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en la Comunidad de Madrid, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
- Formular programación de objetivos y actividades trimestrales y anuales y elaborar las memorias trimestrales y anuales, así como cuantos informes sean necesarios a solicitud de la Dirección General de la Familia y el Menor.
- Emitir las correspondientes facturas mensuales.
- Emitir, adjunta a la facturación, memorias mensuales a la Dirección General de la Familia y el Menor. Cada memoria incluirá:
 - Informe de cada uno de los Grupos de intervención directa constituidos.
 - Informe sobre las actividades formativas y divulgativas desarrolladas en el periodo y/o trabajos de preparación de actividades futuras
- Emitir informe de menores concretos a solicitud bien de la Dirección General de la Familia y el Menor, bien de Juzgados, Fiscalía u organismos de protección del menor.
- Emitir una memoria anual de actividad y elaborar una programación anual.
- La Dirección General de la Familia y el Menor podrá realizar la explotación, tratamiento, difusión y publicación que considere adecuada de estos documentos.
- Incluir en todos los documentos que elabore la entidad adjudicataria por razón de este contrato, además de su distintivo identificativo, el de la propia Dirección General de la Familia y el Menor.





- Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a los usuarios garantizando en todo momento el derecho a la confidencialidad de los mismos.

El servicio contará con un expediente de cada adolescente y deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. El responsable del expediente y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

- Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la Dirección General de la Familia y el Menor, en relación con el objeto de este contrato.
- Velar porque las actividades se desarrollen en las adecuadas condiciones de seguridad, sanitarias y de higiene.
- Asistir a las Comisiones de Seguimiento promovidas por la Dirección General de la Familia y el Menor.
- Poner a disposición de los usuarios un buzón de reclamaciones y sugerencias; la información que se obtenga de la utilización de este buzón se comunicará periódicamente a la Dirección General de la Familia y el Menor y será objeto de valoración en la Comisión de Seguimiento.
- Elaborar y proponer a la Dirección General de la Familia y el Menor un formulario de Encuesta de Satisfacción de Usuarios que será aplicado periódicamente según instrucciones de la propia Dirección General; la información derivada de la Encuesta será puesta a disposición de la Comisión de Seguimiento.
- Insertar en todo impreso o publicidad que se refiera a las actuaciones contratadas, el logotipo autonómico, haciendo constar expresamente la contratación del servicio por parte de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Familia y el Menor.

2. De la Dirección General de la Familia y el Menor:

- Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de los contenidos especificados en el contrato.





Comunidad de Madrid

- Aprobar con carácter previo cualquier propuesta de cambio nominal en la plantilla de personal.
- Aprobar la planificación y programación anual del servicio, así como las modificaciones que puedan producirse.
- Realizar la inspección, seguimiento y supervisión del trabajo realizado por la entidad y apoyarla técnicamente en cualquier aspecto relacionado con la ejecución del servicio, así como dictar las órdenes e instrucciones precisas para el correcto cumplimiento del contrato.
- Facilitar la coordinación con otras instituciones.
- Abonar los servicios contratados tras dar el visto bueno a los justificantes de gasto presentados por la Entidad.
- Convocar, elaborar el orden del día y levantar acta de las Comisiones de Seguimiento.

Madrid, a 14 de septiembre de 2017
EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR

Alberto San Juan Llorente

