



# Comunidad de Madrid

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO QUE FIJA LAS CONDICIONES A QUE HABRÁN DE AJUSTARSE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DENOMINADOS: ATENCIÓN INTEGRAL A NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL. PROGRAMA I+I**

## ÍNDICE

### I) OBJETO DEL CONTRATO

### II) DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. Definición y objetivos
2. Perfil de usuarios
3. Metodología
4. Áreas de actividad
5. Coordinación interna y externa
6. Responsabilidades del adjudicatario

### III) RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CONCERTADAS

1. Acceso al servicio
2. Salida del servicio
3. Actualización de información

### IV) MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Recursos materiales
2. Recursos humanos

### V) HORARIO

### VI) COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### VII) CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.





# Comunidad de Madrid

## I. OBJETO DEL CONTRATO

El Acuerdo Marco tiene por objeto determinar las condiciones de la gestión del servicio público del Programa de Intervención Integral con Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Riesgo Social, en lo sucesivo Programa I+I, definido en este pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación, mediante contratos basados en este acuerdo.

## II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

### 1. Definición y objetivos.

Se entiende por infancia y adolescencia en riesgo social a los efectos de este pliego, a aquellos menores entre 6 y 17 años que, debido a diversas circunstancias personales, familiares o derivadas de su entorno social, tienen comprometido notablemente su bienestar y sus posibilidades de desarrollo integral como persona, pero no se considera aún necesario adoptar medidas de protección tales como tutelas que impliquen su separación del entorno familiar de origen. La persistencia o agravamiento de estas situaciones de riesgo puede dar lugar a la declaración de desamparo del menor y la consiguiente asunción de la tutela o de la guarda por parte de la entidad pública junto con su separación del entorno familiar mediante la constitución de un acogimiento familiar o residencial.

Por ello, a los efectos de este Pliego, se entiende por servicio especializado de atención a niños y adolescentes en situación de riesgo social, aquel que atiende a los menores en su propio medio social, ofreciendo una intervención individualizada, especializada e intensiva de carácter social y educativo, para contribuir a su desarrollo personal desde una perspectiva integradora en la que se coordinan los dispositivos sociales, educativos y sanitarios del entorno.

**El servicio especializado de atención a niños y adolescentes en riesgo social tiene los siguientes objetivos:**

Facilitar, estimular, y potenciar el desarrollo personal y social del menor trabajando aspectos emocionales, cognitivos y conductuales que le ayuden a crear su propia identidad, promoviendo actividades enriquecedoras y experiencias relacionales positivas:

- Promover la adaptación e integración del menor en el sistema educativo. Facilitar la adquisición de aprendizajes básicos y capacidades necesarias para que el menor pueda continuar en el sistema educativo o incorporarse al mercado laboral.
- Promover la adquisición de hábitos saludables en alimentación, higiene, sexualidad y prevenir el consumo de sustancias tóxicas.





## Comunidad de Madrid

- Promover un cambio de conducta en los menores fomentando el desarrollo de habilidades sociales para la convivencia.
- Favorecer el uso enriquecedor del tiempo libre.
- Elaborar junto con el adolescente y con su familia un itinerario de formación e inserción social para que cada uno pueda rehacer y mejorar su proceso de desarrollo personal, social y laboral.

Ofrecer a la familia del menor un apoyo especializado tendente a la adquisición de las habilidades necesarias para realizar un buen ejercicio de sus funciones parentales, consiguiendo que el menor y la familia acepten la intervención; construir un vínculo afectivo con la familia y el menor; facilitar y promover el acceso de los menores y sus familias a los recursos existentes; promover un cambio necesario en la familia partiendo de sus necesidades y recursos internos, propiciando experiencias positivas de relación dentro de la familia y en su entorno y la adquisición de herramientas y estrategias educativas y personales; favorecer la permanencia del menor en su entorno familiar; favorecer el retorno del menor a su familia, potenciando que los menores salgan de los centros residenciales; evitar tener que asumir una medida de protección sobre el menor.

Detectar menores en situación de riesgo social en el ámbito territorial de su zona de influencia.

Vincular a la familia y al menor con las redes sociales de su entorno.

### 2. Perfil de los usuarios.

Podrán ser usuarios los niños y adolescentes en situación de riesgo social, con edades comprendidas entre los 6 y los 17 años (ambos incluidos), que residan en la Comunidad de Madrid. La edad de acogida en el servicio de atención integral a menores y adolescentes en situación de riesgo social es como máximo, 16 años.

Los menores atendidos en este servicio de acción social se caracterizan por tener graves problemas en su entorno familiar debido, por lo general, a disfunciones o desestructuración familiar, convivir con uno solo de sus progenitores o en acogimiento familiar, escasos medios económicos, inestabilidad laboral de los progenitores y condiciones de infravivienda y/o hacinamiento.

El menor suele presentar hábitos no saludables de higiene, alimentación y sueño, así como déficits de competencias personales y sociales y baja autoestima personal.





## Comunidad de Madrid

En el ámbito educativo, por lo general, presentan dificultades de adaptación, fracaso y/o absentismo escolar grave o expulsiones reiteradas del centro escolar, desfase curricular, ausencia de motivación, carencia de hábitos y técnicas de estudio y falta de supervisión parental.

Por otro lado, los menores suelen pasar mucho tiempo solos en el domicilio o en la calle sin ningún tipo de supervisión. En el caso de los adolescentes formando pandillas y presentando conductas antisociales y carencia de límites, pudiendo iniciarse en el consumo de sustancias tóxicas. Tampoco acceden a los recursos de tiempo libre normalizados que existen en el barrio, careciendo de un ocio positivo.

Sus progenitores suelen carecer de habilidades parentales positivas, criterios educativos claros, con desconocimiento de las necesidades de los menores, falta o inconsistencia en el establecimiento de normas y límites, problemas de comunicación y dificultades para dar respuesta a las necesidades afectivas del menor.

### 3. Metodología.

Se basa en las siguientes premisas:

- **La atención que se presta al menor tiene un carácter global e integral.** Está orientada tanto al menor como a su entorno familiar y social: familia, colegio, grupo de iguales y barrio, y coordinada con otros recursos y dispositivos de atención; fundamentalmente del ámbito social, educativo y sanitario.  
Las actividades que se realizan tienen un carácter marcadamente socioeducativo.
- **Coordinación y trabajo en red** con todas las instituciones estatales, autonómicas o locales, educativas, sociales o sanitarias, implicadas en el bienestar de los niños, adolescentes y familias atendidas en el programa.
- **Evaluación permanente** del programa y de los progresos del menor y su familia.
- **Promoción de la participación activa y responsable de la familia y el menor durante el proceso de intervención.**

Se realiza un trabajo individual y grupal con el menor y su familia. Con el menor hay un amplio uso de la dinámica grupal.

El Programa I+I considera que la familia es el activo más influyente en el desarrollo positivo de los niños, niñas y adolescentes y aumenta el impacto de los logros de los





## Comunidad de Madrid

menores, repercutiendo también en su conducta, por ello la implicación familiar es clave de éxito en las intervenciones.

- **Es un Programa Personalizado.** Por cada menor atendido se diseña un proyecto socio-educativo individual que se revisa periódicamente. También se identifican los indicadores de riesgo y protección presentes tanto en el menor como en su familia.  
En la elaboración del proyecto individual y en su evaluación periódica participan activamente el menor y su familia, existiendo un compromiso formal para su consecución, por parte de la familia del menor y del propio menor en función de su edad.
- **Es un Programa Intensivo** de apoyo diario a los menores. El Servicio permanece abierto a disposición de los menores en horario extraescolar. Por las mañanas se realizan funciones de coordinación interinstitucional y de seguimiento familiar.
- **Es un Programa Especializado.** Está integrado por un equipo interdisciplinar que trabaja y colabora con el menor y su familia en la clarificación de ideas, criterios y formas de actuar.
- **Implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) en la educación de los menores,** como metodología transversal a todas las áreas de intervención para apoyar el trabajo socio educativo en general del menor, su desarrollo emocional y la educación en valores y el refuerzo escolar.

#### 4. Áreas de actividad.

Por cada menor atendido en el Programa se diseña un proyecto educativo individual (PEI) que se revisa mensualmente y que contempla las siguientes actuaciones, estructuradas por áreas de intervención:

**A.- Área de desarrollo personal y social.** A través del trabajo en grupo se aprenden habilidades y se viven experiencias que favorecen el desarrollo de conductas y actitudes que permiten establecer relaciones solidarias y tolerantes. A través del trabajo personal se refuerzan las competencias más específicas y necesarias para cada menor.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Intervención individual**
- **Talleres de competencias personales y sociales**
- **Talleres de educación en valores**
- **Acompañamiento a otros recursos**





## Comunidad de Madrid

### B.- Área de Promoción Educativa y Orientación Laboral.

**Ámbito Formativo:** A partir de una valoración inicial que incluye el estilo de aprendizaje y las áreas de lecto-escritura y matemáticas se diseña un programa de intervención educativa en colaboración con la escuela.

Incluye las siguientes actuaciones:

- Seguimiento escolar
- Control y Seguimiento del absentismo
- Refuerzo escolar
- Estudio dirigido
- Técnicas y hábitos de estudio
- Orientación académica
- Aprendizaje del castellano
- Trabajo con Tecnologías de la Información.

**Ámbito Laboral:** Se orienta al joven dentro de un perfil vocacional acorde a sus características personales: aptitudes, limitaciones e intereses y se deriva a aquellos jóvenes que lo precisan a recursos de Formación Profesional con el fin de conseguir una formación que favorezca su inserción laboral.

Incluye las siguientes actuaciones:

- Orientación Laboral
- Técnicas de búsqueda de empleo
- Derivaciones a recursos específicos, coordinaciones y seguimientos

**C.- Área de Salud Integral.** Se potencian hábitos adecuados de higiene, alimentación y salud, prevención de la adquisición de hábitos nocivos (tabaquismo, alcoholismo y otras drogas); así mismo, se interviene para el abandono de su consumo. Se trabaja la educación sexual y las relaciones afectivas.

Incluye las siguientes actuaciones:

- Talleres o sesiones de educación afectivo sexual
- Talleres o sesiones de hábitos saludables
- Prevención e intervención en el uso o abuso de sustancias tóxicas
- Prevención del abuso de Tecnologías de la Información





## Comunidad de Madrid

**D.- Área de Ocio y Tiempo Libre.** Se utiliza como un espacio para la educación integral, ofreciendo una alternativa saludable de ocupación de su ocio y tiempo libre, favoreciendo su organización responsable y el respeto por su entorno natural y urbano.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Actividades lúdicas, talleres creativos y artesanales**
- **Actividades deportivas**
- **Excursiones y salidas culturales y de ocio**
- **Participación en mesas, foros y fiestas en el barrio y creación de espacios de convivencia intercultural.**

**E.- Área Familiar.** Se implica a la familia en la intervención que se está haciendo con sus hijos e hijas desde el programa, proporcionando apoyo, orientación a las familias en su labor socializadora y educativa con los hijos y estrategias útiles para la convivencia.

También se impulsa el acercamiento y entendimiento entre la familia y la escuela.

Incluye las siguientes actuaciones:

- **Intervención familiar.**

Se programa en función de las necesidades de cada familia y del menor atendido. Se tendrá en cuenta sus factores de riesgo y de protección para ir generando recursos internos y aprovechar los ya existentes eliminando las estructuras disfuncionales.

Los temas más comunes que se trabajan son: estilos educativos, relación afectiva, pautas de crianza, límites y normas, valores y actitudes, asunción positiva de roles en la familia, gestión del tiempo familiar/laboral, organización de la vida cotidiana, gestión de la economía familiar y búsqueda de recursos, conocimiento de las etapas evolutivas de la familia y del menor, comunicación familiar, resolución de conflictos en la familia, búsqueda de apoyo familiar, y aumento de red social familiar de apoyo.

- **Actividades formativas grupales**
- **Actividades educativas y de ocio con los Padres de los menores**
- **Trabajo con la familia extensa como red de apoyo y/o como familia de acogida del menor**
- **Talleres intergeneracionales**





## Comunidad de Madrid

### 5. Coordinación interna y externa

La coordinación es un principio metodológico básico para mejorar la calidad de la intervención.

El Programa I+I trabaja con menores y familias que presentan múltiples problemáticas aportando coherencia a la intervención cuando hay múltiples agentes que intervienen con el menor y su familia desde diferentes ámbitos: social, educativo, sanitario, judicial, ello es debido a su conocimiento y trabajo directo e intensivo con el menor y su familia.

**La coordinación interna** consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales de cada entidad para elaborar y realizar el seguimiento periódico del Programa Educativo Individual (PEI) y de los Indicadores de Riesgo y Protección presentes en el menor y su familia, valorando de forma conjunta e integral las necesidades del menor y su familia y la forma de intervención.

Aunque la intervención individual con el menor o su familia suele realizarla un solo profesional elegido por el equipo, según la vinculación positiva con la familia y por el tipo de trabajo que se prevé realizar, se realizará un trabajo interdisciplinar entre los profesionales del equipo valorando de forma conjunta e integral las necesidades familiares y la forma de intervención.

Se llevará a cabo a través de reuniones periódicas en las que cada técnico aportará la información de su área. Como mínimo cada seis meses, contados desde la fecha de ingreso del menor en el Programa I+I, se realizará una revisión del PEI diseñado para cada menor y su familia procediendo a realizar las actualizaciones necesarias. Una vez al año, contados de la fecha de ingreso del menor en el Programa, se revisarán los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia. De ambos documentos se dejará constancia en su expediente.

**La coordinación externa** consiste en la asistencia y participación en estructuras de coordinación, tales como: las Comisiones de Apoyo Familiar (C.A.F), Los Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF); así como los contactos y reuniones del equipo del Programa I+I con otros Organismos, centros o servicios implicados en la atención del menor y su familia, fundamentalmente:

- Dirección General de la Familia y el Menor (DGFM).
- Centros de Servicios Sociales.
- Servicios Educativos.
- Servicios Sanitarios.







## Comunidad de Madrid

- Servicios Policiales.
- Agencia de Reeducción y Reinserción del Menor infractor.
- Asociaciones privadas que trabajan en el mismo ámbito territorial.

Procedimiento: se elaborará una planificación, especificando los medios utilizados, periodicidad (nº de reuniones mantenidas en el año con cada servicio) y profesionales que participan, quedando constancia por escrito de dichas reuniones.

### 6. Responsabilidades del adjudicatario

- Organizar, desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para su ejecución, todo ello de conformidad con las indicaciones de la DGFM.
- Conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en cada momento 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.
- Realizar la captación, selección y acogida de los niños y adolescentes y enviar a la DGFM para su aprobación las propuestas de alta o baja en el Programa. Estas propuestas deberán contar con el visto bueno de los Servicios Sociales de Zona.  
Las propuestas se realizarán en los modelos que al efecto se determine por la DGFM.
- Diseñar un Programa Educativo Individual (PEI) para cada niño y adolescente, que contemple objetivos temporalizados, indicadores de consecución y resultados esperados, así como las actividades a desarrollar enmarcadas en las áreas de intervención reflejadas en el apartado 4 de este documento y realizar el seguimiento y evaluación periódica del mismo en coordinación con los dispositivos sociales, educativos y sanitarios del entorno.

Los informes de seguimiento de los menores atendidos en el Programa I+I se emitirán a la DGFM con una periodicidad anual contando a partir de la fecha de alta. Estos informes incluirán una revisión de los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia. Se realizarán en el modelo que al efecto se determine por la DGFM.

- Elaborar la programación anual y la memoria de actividades anual del servicio de acción social I+I. Se realizarán en el modelo que al efecto se determine por la DGFM.
- Emitir cuantos informes sean necesarios a petición de Órganos Judiciales y de la DGFM.
- Disponer de un expediente personal de cada menor con el que se esté interviniendo que también contemple a su familia como usuaria del Servicio, así como contar con un diseño





## Comunidad de Madrid

general formalizado. Custodiar todos los datos referidos a la intervención con el menor y familia garantizando en todo momento la confidencialidad y el derecho a la intimidad, conforme a la legislación vigente.

- Poner a disposición de la DGFM 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.
- Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la DGFM, en relación con el objeto de este contrato.
- Asistir a las Comisiones de Seguimiento.
- 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 al Área de Infancia y Adolescencia y será objeto de valoración en la Comisión de Seguimiento.
- Informar a las familias y a los menores de los derechos y obligaciones derivados de la ocupación de unidad de atención. En particular del deber de avisar con antelación de la inasistencia del menor o la familia al servicio I+I y de justificar las faltas, así como de la gratuidad del servicio concertado.
- Realizar una Encuesta de Satisfacción de Usuarios que será aplicada periódicamente. La información derivada de la Encuesta será objeto de trabajo por parte de la Comisión de Seguimiento.
- En toda la documentación relacionada con el servicio que se presta en unidad de atención concertada deberá aparecer el logo de la DGFM a la izquierda, en el centro se reflejará que este Servicio está concertado con la Comunidad de Madrid y el de la Entidad a la derecha, siempre de menor tamaño, conforme al manual de estilo de la Comunidad de Madrid vigente.

### III) RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CONCERTADAS

#### 1. Acceso al servicio

El acceso del menor al Programa I+I se aprueba por el Área de la DGFM competente en la materia, a propuesta de alguno de los siguientes recursos:

- Comisiones de Apoyo Familiar y Equipos de Trabajo con Menores y Familia.
- Centros de Atención a la Infancia (CAIs).





## Comunidad de Madrid

- Servicios Sociales.
- Centros Educativos.
- Comisiones de Absentismo.
- Servicios Sanitarios.
- Asociaciones de barrio y otros recursos similares.

Los Servicios Sociales de Zona y la Entidad gestora del Programa I+I valorarán cada caso y emitirán conjuntamente, cuando corresponda, propuesta de alta de unidad de atención concertada a la DGFM, en el documento normalizado de propuesta de alta que al efecto establezca la DGFM, que incluirá un informe motivado de la situación de riesgo social apreciada en el menor y su familia.

La DGFM valorará la propuesta y acordará en su caso el alta del menor en unidad de atención concertada.

### 2. Salida del servicio

Los Servicios Sociales de Zona y la entidad adjudicataria del Programa I+I valorarán cada caso y emitirán conjuntamente, cuando corresponda, propuesta de baja en la unidad de atención que tuviera concertada. Se realizará en el documento normalizado de propuesta de baja que al efecto establezca el Área competente de la DGFM, que incluirá, en todo caso, un informe justificativo.

La DGFM valorará la propuesta y acordará en su caso la baja en unidad de atención concertada del menor propuesto, cuando concurra una o varias de las siguientes causas:

- Consecución de los objetivos del PEI.
- Cumplimiento de 18 años.
- Traslado de domicilio a otra zona fuera del área de influencia de la entidad.
- Abandono voluntario del programa.
- Derivación a otro recurso.
- Expulsión del Programa por reiterada falta de asistencia no justificada o por incumplimiento grave de las normas o alteración grave de la convivencia.

### 3.- Actualización de información de los usuarios a lo largo del proceso de atención.

La entidad mantendrá permanentemente actualizada la información de los beneficiarios.

El Área competente de la DGFM podrá en todo momento y en caso necesario recabar de la entidad información actualizada de cualquier menor atendido.





## Comunidad de Madrid

Actualización general: La entidad realizará una actualización anual de la información de todos los beneficiarios en el mes de diciembre, junto con la memoria anual de actividades.

Actualización particular: una vez realizada el alta del menor, la entidad remitirá a la DGFM informes de seguimiento de cada uno de los menores atendidos en el Programa I+I. Se emitirán a la DGFM con una periodicidad anual contando a partir de su fecha de alta. Estos informes incluirán una revisión de los indicadores de riesgo y protección presentes en el menor y su familia.

En el supuesto de que el menor hubiese sido derivado por el Pleno de Comisión de Tutela, se remitirán informes de seguimiento semestrales.

Las Contratos concertadas emitirán puntualmente informes sobre los menores atendidos a solicitud de Órganos de la Administración de Justicia y del Pleno de Comisión de Tutela.

El envío de informes se realizará al Área de la DGFM que lleva a cabo el seguimiento de los contratos y, a su vez, este Área remitirá el informe a la entidad solicitante.

### IV) MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

#### 1. Recursos materiales

##### ○ Inmueble.

El servicio se prestará en los locales que a tal fin aporten las entidades adjudicatarias del Acuerdo Marco y de los contratos que de él se deriven.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el local ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro establecimiento siempre que la entidad adjudicataria sea titular o tenga el derecho de uso y haya presentado la preceptiva comunicación de actuaciones posteriores a la puesta en marcha de un servicio, comunicando el traslado del servicio.

La entidad adjudicataria deberá:

- Articular un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del establecimiento que perturben gravemente la prestación del servicio.
- Adoptar las medidas necesarias para mantener las instalaciones en perfectas condiciones técnicas y de limpieza e higiene.

El Inmueble debe contar, al menos, con tres zonas diferenciadas:





## Comunidad de Madrid

A) Área de Administración: comprende los espacios en los que se desarrollan las actividades de recepción, administración y gestión.

B) Área de Atención a los menores: comprende todos los espacios destinados a realizar la atención individual y colectiva de los menores.

Las salas y despachos pueden ser polivalentes, siempre que pueda realizarse la intervención individual necesaria y en las condiciones adecuadas.

C) Área de Servicios Generales: comprende el vestíbulo-entrada, zona de espera y WC adecuados a los beneficiarios.

### ○ Equipamiento

El Servicio deberá contar con un equipamiento mínimo, suficiente y adecuado a los menores que atiende y a las actividades que en él se desarrollan; como mínimo deberá constar de:

- Sillas y mesas de aula suficientes para atender simultáneamente a todos los usuarios que se hayan adscrito a cada establecimiento.
- Mesas y sillas de despacho
- Estanterías, Armarios, Pizarra
- Ordenadores, Impresora, Fax y Fotocopiadora
- Televisión y reproductor de DVD
- Material informático con conexión ADSL e inalámbrica para la formación de los menores en nuevas tecnologías
- Material educativo, deportivo y de ocio y tiempo libre
- Línea telefónica y contestador automático telefónico

El adjudicatario se compromete a utilizar un sistema informático. La entidad adjudicataria, al cese de la acción concertada, entregará a la DGFM el sistema informático completo, con todo su contenido, procediendo a eliminar todos los datos que obraran en su poder.

Además el sistema informático estará dotado de escáner de documentos y deberá permitir obtener los datos estadísticos que la DGFM indique. Asimismo deberá contar con los necesarios mecanismos de seguridad informática y de control de acceso; en especial teniendo en cuenta la clase de información que deberá custodiar.





# Comunidad de Madrid

## 2. Recursos humanos

El adjudicatario deberá contar para la ejecución del contrato con personal técnico y de atención directa con formación adecuada y en número suficiente para la prestación del servicio según el número de unidades de atención concertadas.

Los medios personales mínimos del equipo técnico del Programa I+I que deberán aportar los adjudicatarios de los contratos para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las unidades de atención adjudicadas, se han establecido sobre la base de un módulo de atención de 30 unidades de atención. Si el número de unidades de atención fuera mayor o menor de 30, el personal se incrementará o disminuirá proporcionalmente al número de menores atendidos.

El equipo técnico será un equipo multidisciplinar y deberá contar para un módulo de 30 unidades de atención, como mínimo, con los siguientes perfiles profesionales:

- Titulado en Psicología/ Pedagogía o Psicopedagogía /Trabajo Social.
- Titulado en Educación Social.

Las horas de dedicación del equipo técnico serán como mínimo de 96,25 horas semanales en total, de las cuales al menos 55,5 horas serán de titulado en psicología, pedagogía, psicopedagogía o trabajo social.

Los psicólogos, pedagogos, psicopedagogos, trabajadores sociales o educadores sociales deberán disponer de una experiencia mínima de 1 año en intervención con menores y sus familias en situación de dificultad o riesgo social.

Uno de miembros del equipo técnico será el coordinador del mismo que ejercerá las funciones de organización y funcionamiento del Servicio contratado, coordinación y dirección del equipo técnico y asumirá las relaciones institucionales, debiendo disponer de una experiencia, como mínimo de 2 años, en intervención con menores y sus familias en situación de dificultad o riesgo social.

Además del equipo técnico, se contará con un auxiliar administrativo con un cuarto de jornada como mínimo.

El personal contratado dependerá exclusivamente de la Entidad adjudicataria, quien tiene todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador del mismo, siendo la DGFM ajeno a las relaciones laborales que por tal motivo se generen.

Los profesionales indicados según este Pliego de Prescripciones Técnicas, deberán ser aportados por el adjudicatario para la prestación del servicio en un plazo máximo de 10 días desde la firma del contrato.





## Comunidad de Madrid

El empresario se comprometerá a aportar contratos laborales, de los trabajadores que se adscriban al servicio, así como justificación de la titulación y experiencia exigida, mediante la presentación del correspondiente título, currículum vitae y acreditación de la experiencia exigida.

### **Modificaciones de personal, remisión de información a la DGFM.**

La entidad remitirá al Área de Infancia y Adolescencia de la DGFM, en el plazo máximo de 10 días desde la firma del contrato derivado del presente Acuerdo Marco la información actualizada del personal correspondiente, mediante el protocolo de plantilla de personal facilitado al efecto, así como la titulación del personal requerida en este apartado.

A lo largo del año se remitirá el protocolo de plantilla de personal, actualizado en su totalidad, en las siguientes situaciones:

- Bajas y altas en la plantilla, modificaciones de número de horas de dedicación, cambios en los servicios que prestan.
- Variaciones relativas a funciones de coordinación técnica.

El adjudicatario deberá remitir, junto con el protocolo de personal, certificado del representante legal de la entidad, según modelo facilitado por la DGFM, en el que conste que el nuevo personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se excluyen sustituciones de personal para duraciones previstas inferiores a un mes.

Los protocolos se remitirán en el plazo máximo de 10 días desde que se produce la sustitución al Área competente para su visto bueno.

La DGFM podrá en todo momento recabar de la entidad información de personal actualizada.

La entidad adjudicataria, previo conocimiento y autorización de la DGFM, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación, Trabajo social y Escuelas de Educadores) períodos de prácticas en el Servicio contratado, de estudiantes de dichas titulaciones, debiendo la entidad adjudicataria comunicarlo previamente. Las horas que presten las personas en prácticas en ningún caso computarán a efectos de las horas del equipo técnico.





## • Huelga legal

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador/director del servicio lo comunicará con la antelación necesaria al Área correspondiente.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, el coordinador/director del adjudicatario deberá mantener informado personalmente al Área 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 competente de la DGFM 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.

## V. HORARIO

El Programa I+I funcionará de modo continuado, de lunes a viernes, con horario de mañana y de tarde, durante 11 meses al año, cerrando al público por vacaciones durante el mes de agosto.

El horario se organizará con la flexibilidad requerida para atender en todo momento las necesidades de los menores y sus familias de la forma más eficaz posible.

Por la tarde los menores serán atendidos en el Programa I+I, manteniéndose el servicio abierto a disposición de los usuarios, de lunes a viernes inclusive, como mínimo 20 horas semanales, en horario extraescolar y fines de semana para actuaciones culturales y de ocio.

Por la mañana, el equipo educativo podrá realizar funciones y tareas de organización y planificación de actividades; diseño, coordinación y seguimiento de los Proyectos Educativos Individualizados (PEI), de las sesiones grupales con los menores, las intervenciones familiares







## Comunidad de Madrid

y los acompañamientos que se valoren necesarios, especialmente, los referentes al área escolar y formativa, sanitaria, laboral y judicial.

Además, en horario de mañana, se asistirá a las Comisiones de Apoyo Familiar o estructuras de coordinación a las que sean convocados para valorar la situación de riesgo en que pudiera encontrarse el menor. También se prevé la posibilidad de atender a adolescentes mayores de 16 años. El horario de mañana será flexible para adaptarse a las necesidades de los menores y las familias.

En periodos de vacaciones escolares, salvo el mes de agosto, este horario se modificará al objeto de atender a los menores en horario de mañana.

### VI. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La unidad competente de la DGFM ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento.

Para ello, y sin perjuicio de que los técnicos designados por dicha unidad puedan inspeccionar en cualquier momento el desarrollo del servicio y solicitar cuanta información estimen necesaria, la entidad adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos del Área, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde el Área competente y siempre que no suponga modificación sustancial de los pliegos de condiciones y del objeto del contrato y siendo esas variaciones de obligado cumplimiento para adjudicatario, avisando con una antelación mínima de una semana.

A tal efecto se establece lo siguiente:

1. El adjudicatario designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que el Área competente estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo. En el supuesto de que la entidad adjudicataria careciera de Delgado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el "Responsable del servicio" asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la D.G de la Familia y el Menor, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto en las cláusulas administrativas y en el Anexo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar de modo fehaciente del que quede constancia escrita (fax, correo electrónico, correo ordinario o certificado, etc.) al Área, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier





## Comunidad de Madrid

incidencia significativa. Se entiende por incidencia significativa aquella que dé lugar a la suspensión de la actividad del servicio por un periodo corto de tiempo (de 1 a 3 días), como una rotura de cañerías, corte de suministro eléctrico, etc. que afecte a la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán por los responsables técnicos del Área competente, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicataria, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:

- La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
- El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
- La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

4. Deberá preverse en la organización y funcionamiento del Programa I+I la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del coordinador técnico, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familias y la DGFM.

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones del Área competente en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio donde se realice el Programa I+I y en la documentación y divulgación que se realice sobre los servicios que se prestan con cargo al presente contrato. No podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso de la DGFM.

### VII. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información y documentación obtenidas por el adjudicatario con ocasión de la ejecución del contrato son propiedad de la DGFM, y sólo podrán ser utilizadas a los meros efectos del cumplimiento de éste, quedando prohibidos cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a terceros.

La documentación utilizada para la ejecución del contrato que contenga datos personales se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de los servicios objeto del





## Comunidad de Madrid

mismo quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este contrato guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica y en 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 a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46 CE (Reglamento General de protección de datos), y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen. Igualmente se compromete a la aplicación de las normas de desarrollo de la legislación antedicha en vigor en el momento de adjudicación de este contrato o las que se dicten durante su ejecución.

El adjudicatario creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta atención a los usuarios, que tendrá el máximo nivel de protección. El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

El responsable del fichero o tratamiento elaborará el documento de seguridad preceptivo, que recogerá las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente, que serán de obligado cumplimiento para el personal con acceso al mismo. Dicho documento de seguridad deberá contener además la identificación del responsable de seguridad del fichero. La Consejería de Políticas Sociales y Familia podrá requerir en cualquier momento al adjudicatario la justificación de la adecuación del tratamiento de los datos a la normativa reguladora en la materia.

El adjudicatario se obliga a comunicar e informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Familia y el Menor, dónde se encuentran los soportes físicos o lógicos en los que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios del servicio. A la finalización de la ejecución del contrato dicha información quedará a disposición de la Consejería.





Dirección General de la Familia y el Menor  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES  
Y FAMILIA

## Comunidad de Madrid

Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información: La duración del deber de confidencialidad descrito será indefinida.

MADRID, a fecha de firma  
EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR

Alberto San Juan Llorente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221462987045664715249**