

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR (CAEF) ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD (TRES LOTES)**

### **CLÁUSULA UNO.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la Gestión de los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar, adscritos a la Dirección General de Infancia Familias y Natalidad, que se detallan a continuación:

**Lote nº 1** Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF): Majadahonda-Las Rozas (para la atención preferente de los municipios de la zona Noroeste).

**Lote nº 2** Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF): Alcorcón-Móstoles (para la atención preferente de los municipios de la zona Sur).

**Lote nº 3** Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) Mariam Suárez, ubicado en Madrid capital (para la atención preferente de los municipios de la Comunidad de Madrid que no queden cubiertos por los dos anteriores y no cuenten con este tipo de recursos).

### **Definición de los Centros de Apoyo y Encuentro Familiar y servicios que ofrecen**

1. El Centro de Apoyo y Encuentro Familiar, en adelante CAEF, es un recurso social interdisciplinar especializado y de carácter temporal cuya acción profesional se orienta en una doble vertiente. Por un lado, apoyar a las familias en las crisis habituales de su ciclo vital y en los variados conflictos que puedan surgir en momentos puntuales, y por otro, facilitar que los menores puedan mantener relaciones personales saludables con el progenitor con el que no conviven o con otros familiares en situaciones de dificultad o conflicto, propiciando la integración y normalización de estas relaciones familiares en la vida del menor.



2. Los Servicios que se prestarán en los CAEF serán los siguientes:
  - Información, orientación y asesoramiento psicológico a las familias.
  - Mediación Familiar.
  - Asesoramiento jurídico.
  - Coordinación de la parentalidad
  - Punto de Encuentro Familiar.
  - Grupos Formativos de la Escuela de Familia.
3. No obstante, las empresas adjudicatarias podrán ampliar este catálogo y prestar otros servicios de apoyo a la familia, siempre que cuenten con la oportuna autorización de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, en adelante DGIFN, sin que ello suponga incremento del importe del contrato.
4. La empresa adjudicataria no podrá facturar a los usuarios cantidad alguna por los servicios prestados en la ejecución de este contrato.

## **CLÁUSULA DOS.-DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A DESARROLLAR EN LOS CAEF Y FUNCIONAMIENTO**

Los servicios se desarrollarán bajo la supervisión de la DGIFN.

La entidad adjudicataria designará un Coordinador, que deberá ser un titulado en psicología, y con dos años de experiencia en coordinación de equipos de trabajo.

### **Funciones:**

El coordinador del CAEF, junto a las funciones que pueda ejercer a su vez como titulado en psicología como apoyo a este servicio, se encargará de las relaciones con la DGIFN, asistirá a las reuniones de coordinación y seguimiento de resultado de los servicios, acudirá a reuniones con otras entidades u organismos a propuesta de la DGIFN, elaborará las memorias del centro y cuantos documentos sean requeridos por la DGIFN, dirigirá y coordinará los equipos de trabajo de todos los servicios a prestar en el CAEF, realizará propuestas de actuación a partir de las necesidades y demandas detectadas, asistirá en sede judicial a los técnicos que fueran citados en procedimientos en el que las partes hubieran acudido a los Servicios del CAEF o le sustituirá en caso de que el mismo ya no preste sus servicios a la entidad adjudicataria, sin perjuicio de su delegación en otro profesional.



## 1.- Servicio de información, orientación y asesoramiento psicológico

Para la prestación de información, orientación y asesoramiento psicológico a familias que se encuentren ante situaciones difíciles que pueden afectar al bienestar del grupo familiar o de alguno de sus miembros, con el fin de prevenir y dar respuesta a problemas o crisis puntuales.

Los profesionales que presten este servicio deberán ser titulados en psicología, con un curso de mediación de al menos 200 horas, formación en igualdad y violencia de género y con una experiencia mínima de dos años en intervención con familias y menores. Ofrecerán apoyo a las familias para que desarrollen habilidades que les permitan superar las dificultades propias de la convivencia, los ciclos evolutivos, la comunicación, los problemas escolares, las relaciones familiares, etc.

### Funcionamiento

El CAEF atenderá las peticiones de información, orientación y asesoramiento psicológico en las que se planteen problemas o situaciones difíciles, dando a la persona interesada día y hora para ser atendida por un profesional. La atención deberá ser presencial y se informará y orientará personalmente de forma clara, detallada y comprensible. En cuanto al número de sesiones, de una hora de duración, será establecido por el profesional tras una primera valoración, no pudiendo exceder, en cualquier caso, de seis sesiones.

En aquellos casos en los que en el trascurso de la intervención se detectara una situación de riesgo en menores, o que sean derivados judicialmente atendiendo al riesgo en los mismos, siempre que se considere en interés del menor y de la unidad familiar, la intervención podrá extenderse a criterio de los profesionales, comunicando esta extensión a la DGIFN, sin perjuicio de la necesaria coordinación con los servicios sociales de referencia del menor.

Independientemente de esta atención individualizada, se ofertará a familias con situaciones similares la posibilidad de formar parte de grupos de apoyo de carácter formativo, la asistencia a charlas, talleres, etc. en los que se abordarán problemáticas específicas que resulten de su interés.





## 2.- Servicio de mediación familiar

La mediación familiar es un procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, profesional imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas, que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados, con los requisitos y condiciones que en cada momento exija la legislación vigente.

El fin de la mediación es prevenir, minimizar o resolver conflictos familiares, como los problemas de relación y comunicación entre los miembros de la familia –especialmente entre padres e hijos adolescentes-, las desavenencias derivadas de la ruptura, la separación o el divorcio de la pareja, las dificultades originadas por el cuidado de familiares mayores o con discapacidad, los desacuerdos por herencias, los conflictos en empresas familiares, etc.

Los servicios de mediación familiar deberán ajustarse a lo establecido en la Ley 1/2007, de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, así como a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Para el desarrollo de éste servicio, los mediadores familiares deberán disponer de titulación universitaria, un curso de mediación de al menos 200 horas, formación en igualdad y violencia de género, así como una experiencia mínima de dos años en mediación familiar.

En cada CAEF al menos un mediador deberá ser titulado en Psicología y otro en Derecho, este último, con al menos dos años de experiencia en trabajos por cuenta propia o ajena, en materia de Derecho de Familia.

### Funcionamiento

La duración de la mediación dependerá de la naturaleza y complejidad del caso y no podrá exceder de tres meses desde la sesión inicial. Se procurará no agotar innecesariamente dicho plazo. No obstante, podrá prorrogarse por otros tres meses a solicitud de las partes cuando el mediador aprecie la posibilidad de llegar a acuerdos. Las sesiones serán de



aproximadamente una hora de duración y se procurará igualmente que no sean más de diez en el primer periodo de tres meses fijado.

Al finalizar el procedimiento, el mediador redactará el documento con los acuerdos alcanzados. En caso de no existir acuerdos, se hará constar este extremo.

La terminación del procedimiento de mediación puede producirse por decisión de cualquiera de las partes o por decisión del mediador, quien podrá dar por finalizada la mediación, comunicándoselo así a las partes, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) Falta de colaboración por alguna de las partes.
- b) Incumplimiento de las condiciones establecidas.
- c) Cuando considere que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida.
- d) Cuando detecte que el conflicto deba ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.2 de la Ley 1/2007 de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

En aquellos casos en los que el resultado de la mediación pueda producir efectos en un procedimiento judicial, el mediador entregará a las partes implicadas un certificado, en el que se hará constar la fecha de iniciación y finalización del procedimiento, y si han alcanzado o no algún acuerdo, sin especificar ningún otro dato.

El acceso a dicho servicio es totalmente voluntario y previa cita telefónica o presencial en el propio CAEF.

### **3.- Servicio de asesoramiento jurídico**

Para la prestación de asesoramiento jurídico sobre materias relacionadas con el Derecho de Familia, asesoramiento legal y orientación jurídica, incluyendo la facilitación del acceso a la justicia gratuita, sin que en ningún caso se pueda realizar la representación procesal de la persona ni realizar ninguna función atribuida a los ilustres colegios de abogados.

Los profesionales que vayan a prestar éste servicio, deberán ser titulados en Derecho con al menos dos años de experiencia en trabajos por cuenta propia o ajena, en materia de Derecho de Familia y formación en igualdad y violencia de género.

### **Funcionamiento**

El acceso a este servicio tendrá la duración necesaria que se requiera. En ningún caso se llevará a cabo la defensa y representación ante los Juzgados y Tribunales de cualquier



Jurisdicción. Únicamente procederá la coordinación con el profesional que asuma tal actuación, sea o no de oficio, y siempre que ello sea necesario.

#### **4.- Servicio de Coordinación de la parentalidad.**

La Coordinación de la parentalidad es una intervención psicosocial compleja, que aborda las situaciones problemáticas desde una perspectiva interdisciplinar integradora, dirigida a las familias en las que se haya producido una situación de ruptura de la convivencia familiar y en las que el grado de conflictividad impide o dificulta gravemente el desarrollo de sus funciones parentales, encontrándose inmersos en procesos judiciales o administrativos.

Este servicio tiene como finalidad ofrecer una atención personalizada a los progenitores y/o guardadores de los menores para implementar un adecuado plan de parentalidad, facilitando el cumplimiento del régimen de visitas establecido judicialmente.

Para el desarrollo de éste servicio, los coordinadores parentales deberán disponer de titulación universitaria en psicología, derecho, trabajo Social o educador social, un curso de mediación de al menos 200 horas, formación en igualdad y violencia de género, así como una experiencia mínima de dos años en intervención en dispositivos específicos de atención a familias.

##### **Funcionamiento:**

La derivación y acceso a este servicio deberá ser judicial o excepcionalmente administrativa.

El personal del Servicio de coordinación de la parentalidad citará, en primera instancia telefónicamente a los progenitores de los menores, o a los guardadores en su caso, para la primera entrevista, en ésta se informará a cada uno sobre el funcionamiento del Servicio, así como de sus derechos y obligaciones. Asimismo, bien en esa primera entrevista, bien a lo largo de la intervención, se informará y se pondrán a su disposición los distintos servicios que se prestan en el CAEF y se adecúen a su situación, con el fin de facilitar un apoyo integral.

Por otra parte, se ofrecerá la participación en grupos de carácter formativo de la escuela de Familia, la asistencia a charlas, talleres, etc., que puedan resultar útiles en su situación.

En el desarrollo de la intervención, la empresa adjudicataria comunicará a la DGIFN con carácter urgente las incidencias graves o que puedan afectar al interés superior del menor.



El Coordinador del CAEF se encargará de supervisar todos los informes que se realicen y mantener semanalmente las reuniones de seguimiento, sin perjuicio de que a estas pueda acudir puntualmente el profesional encargado del servicio, y en su caso, transmitir a los órganos derivantes (Juzgados, Organismo competente en materia de menores de las Comunidades Autónomas) los informes y propuestas que se consideren convenientes. La propuesta de baja de los usuarios en este servicio se hará mediante informe motivado a la DGIFN para su correspondiente tramitación.

La duración de la intervención será de tres meses, pudiendo prorrogarse excepcionalmente durante tres meses más.

## **5.- Servicio de Punto de Encuentro Familiar**

Se denomina Punto de Encuentro Familiar al servicio social especializado en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal que los hijos e hijas menores puedan mantener relaciones con su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial, tal y como quedan definidos en la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid.

Para el desarrollo de éste servicio, los profesionales deberán acreditar titulación universitaria en psicología, trabajo social o educación social, formación en igualdad y violencia de género, así como una experiencia mínima de dos años en intervención en dispositivos específicos de atención a infancia o familias. El profesional con titulación en psicología deberá poseer titulación adicional específica en psicología infantil o acreditación de experiencia de tres años en esta materia.

Uno de estos profesionales, por la especial complejidad de éste servicio, deberá ejercer la función de responsable del mismo. La persona designada como responsable deberá contar con dos años de experiencia en intervención en servicios de Punto de Encuentro Familiar adicional a los dos años requeridos en intervención en dispositivos específicos de atención a familias o infancia.

Los objetivos de este servicio son:



- Facilitar las visitas y el contacto de los menores con sus familiares, en situaciones de separación o ruptura, para garantizar el mantenimiento de los vínculos necesarios para su adecuado desarrollo integral.
- Contener los conflictos entre los progenitores en el contexto de los encuentros con los hijos y prevenir episodios de violencia.
- Ayudar a los padres para que sean capaces de mantener una adecuada relación con sus hijos de forma autónoma, sin necesidad de apoyo institucional.

El acceso al servicio de Punto de Encuentro Familiar se produce exclusivamente por derivación de la DGIFN al CAEF correspondiente al domicilio más cercano de la persona que ejerza la custodia de los menores, una vez revisada la documentación remitida por los Juzgados, o el Organismo competente en Protección de Menores de las Comunidades Autónomas.

El Servicio de Punto de Encuentro Familiar realiza cinco modalidades de atención:

- Entrega y recogida de menores: Cumplimiento del régimen de visitas mediante la entrega y recogida del menor en el Servicio de Punto de Encuentro Familiar, bajo la supervisión y el control del equipo técnico.
- Visitas Supervisadas: Las visitas, de un máximo de dos horas, se desarrollan en presencia del profesional de referencia asignado, a cada familia, por el responsable del Servicio de Punto de Encuentro Familiar del CAEF correspondiente.
- Visitas sin supervisar. Los menores pasan con sus familiares no custodios un tiempo sin necesidad de presencia o supervisión directa de un profesional.
- Visitas tuteladas fuera del Punto de Encuentro Familiar: Se realizarán con carácter excepcional cuando lo aconsejen las circunstancias del caso, y constituirán, preferentemente, una fase intermedia de adaptación previa a la realización de visitas sin supervisión.
- Acompañamientos: Consistirán en el acompañamiento al menor por personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar al centro residencial en el que se encuentren su madre o su padre, la persona tutora o guardadora, otros familiares u otras personas allegadas cuya relación esté autorizada mediante resolución judicial o administrativa, siempre que no resulte posible el desplazamiento de éstos al Punto de Encuentro Familiar. Esta intervención tendrá igualmente un carácter excepcional, en el que se valorará especialmente el interés superior del menor.





## Funcionamiento

Antes del inicio de la intervención, la persona designada como contacto del Punto de Encuentro Familiar, concertará una entrevista personal con los progenitores, o las personas con derecho de visita. La entrevista tendrá lugar por separado.

Finalizada la entrevista y tras la valoración realizada por el profesional que realizó la entrevista, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, elaborará en el plazo máximo de 15 días, una propuesta de Plan de Intervención Individualizada en que se determinarán los servicios de orientación y acompañamiento más adecuados a las características de la situación. De la propuesta se dará traslado a los progenitores o personas con derecho de visita, quienes en el plazo máximo de 10 días podrán formular alegaciones motivadas, transcurridos los cuales el equipo técnico del Punto de Encuentro, se procederá a la aprobación del Plan de Intervención. Del Plan aprobado se informará en el plazo más breve posible al órgano remitente y a la DGFIN. Aprobado el plan de Intervención darán comienzo las visitas dentro del marco del mismo y con respeto al régimen establecido en resolución judicial.

Las personas usuarias y los menores serán informados de manera que les sea comprensible, del contenido del Plan de Intervención y se les facilitará información escrita sobre las normas de funcionamiento del centro y sobre las características de su actuación. Las personas usuarias firmarán una copia haciendo constar que han comprendido la información facilitada. La copia firmada se unirá al expediente.

La intervención dará inicio el día y hora concertados previamente de acuerdo al Plan de Intervención. Se informará y se pondrán a su disposición los distintos servicios que se prestan en el CAEF y se adecúen a su situación, con el fin de facilitar un apoyo integral.

Por otra parte, se ofrecerá la participación en grupos formativos de la Escuela de Familia en sesiones grupales de carácter formativo, la asistencia a charlas, talleres, etc., que puedan resultar útiles en su situación.

En el desarrollo de la intervención, la entidad adjudicataria comunicará a la DGIFN con carácter urgente las incidencias graves o que puedan afectar al interés superior del menor.

El responsable del Servicio de Punto de Encuentro se encargará, además de la atención a las familias que le correspondan, de dar traslado al equipo de los criterios técnicos de la DGIFN, de supervisar todos los informes que se realicen y mantener semanalmente las reuniones de seguimiento, sin perjuicio de las que la DGIFN estime convenientes, y en su caso, transmitir a los órganos derivantes (Juzgados, Organismo competente en materia de menores de las Comunidades Autónomas) los informes y propuestas que se consideren



convenientes. La propuesta de baja de los usuarios en este servicio se hará mediante informe motivado a la DGIFN para su correspondiente tramitación.

Al objeto de garantizar un conocimiento directo de la mayoría de los casos, su horario de trabajo deberá incluir un mínimo de dos fines de semana al mes.

## **6.- Grupos formativos de la Escuela de Familia**

La Escuela de Familia es un programa formativo de contenido pedagógico y preventivo dirigido al conjunto de las familias de la Comunidad de Madrid donde se realizan actividades dirigidas a las familias y donde se imparten talleres, cursos o charlas sobre temas requeridos por las familias o detectados por los profesionales en función de las demandas atendidas, con miras a facilitar la comunicación y fortalecer la institución familiar en el que se prestará una especial atención a la prevención de la violencia intrafamiliar y de género.

Para el desarrollo de este programa formativo se diseñarán, para cada uno de los lotes, un mínimo de 10 talleres, destinando al menos 90 horas a las acciones formativas.

### **Objetivos.**

Ofrecer formación, impartir talleres y realizar cualquier otra actividad encaminada a fortalecer la comunicación entre todos los miembros de la unidad familiar y servir de apoyo al fortalecimiento de la familia en una época de grandes cambios en su estructura, y prevenir posibles conflictos y situaciones problemáticas.

### **Funcionamiento.**

La Entidad adjudicataria se hará cargo de organizar los cursos programados con el visto bueno de la DGIFN así como de impartir las sesiones formativas y de los gastos que ello conlleve. Las charlas y talleres se podrán realizar tanto en las dependencias de los CAEF como en cualquier centro o institución en la que sea demandado.

El horario establecido para la puesta en práctica de dichas sesiones será compatible con las obligaciones familiares y profesionales de los asistentes a los cursos.

Para facilitar la asistencia a dichos talleres o actividades, la entidad adjudicataria procurará un servicio de atención a los niños en un espacio habilitado al efecto durante el tiempo que dure la acción formativa



### **CLÁUSULA TRES.-RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO: Acceso y Horario de Atención al CAEF**

#### **1. Acceso**

El acceso al CAEF variará según el servicio requerido:

a) En los servicios de Información, orientación y asesoramiento psicológico, Asesoramiento jurídico y Mediación familiar, el acceso se realizará directamente previa cita de los interesados, por vía telefónica, correo electrónico, presencial o a través de cualquier otro sistema. Asimismo, podrá accederse por derivación de otros servicios que se presten en la Comunidad de Madrid, en otras Administraciones Públicas o en entidades que trabajen en ese ámbito de intervención, manteniendo en todo caso su carácter de voluntariedad. En cualquier caso, será necesaria cita previa.

b) En el Servicio de Punto de Encuentro Familiar y en el de Coordinación de la Parentalidad el acceso se realizará mediante resolución por parte de la DGIFN cuando se haya producido una derivación previa por parte de los organismos judiciales o del Organismo competente en Protección de Menores de las Comunidades Autónomas.

La entidad adjudicataria, con el fin de optimizar los recursos, deberán adoptar medidas para que, en los servicios que se realizan bajo el régimen de cita previa, se compruebe que los usuarios van a acudir el día y a la hora estipulados, procediéndose, en caso contrario, a realizar la reorganización de agenda que resulte conveniente.

#### **2.-Horario de atención**

1. El Centro de Apoyo y Encuentro Familiar dispondrán de la suficiente flexibilidad de horarios en la prestación de los servicios, a fin de favorecer la atención a las familias sin pérdida de jornada laboral y a los menores fuera del horario escolar.



2. A tal fin, para los servicios de Orientación Psicológica, Asesoramiento Jurídico, Mediación Familiar y Coordinación de la Parentalidad estará abierto de lunes a viernes laborables de 10,30 a 20,30 horas.

Para el Servicio de Punto de Encuentro Familiar permanecerá abierto de lunes a Domingo, de 10,30 a 14,30 horas en horario de mañana y de 15:30 a 20:30 horas en horario de tarde excepto los días 24 y 31 de diciembre que permanecerán abiertos exclusivamente en horario de mañana y los días 25 de diciembre y 1 de enero que permanecerá cerrado.

#### **CLAÚSULA CUATRO.- MEDIOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

##### **1. Recursos materiales**

A la fecha de inicio de la prestación del servicio, la DGIFN pondrá a disposición de las entidades adjudicatarias los locales con el fin de que desarrolle en ellos las tareas que constituyen el objeto del contrato:

##### **a) Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) Majadahonda- Las Rozas:**

El CAEF tiene naturaleza única. No obstante, cuenta con dos locales:

- Avda. de Guadarrama nº 34, planta baja, 28220 Majadahonda, desde donde se realizará la coordinación.
- Calle Comunidad de la Rioja nº 2, planta baja, 28231 Las Rozas, donde, al menos, deberá ofertarse el servicio de Punto de Encuentro Familiar.

La entidad adjudicataria de este CAEF correrá con los siguientes gastos:

##### **En ambos locales:**

- Gastos de equipamiento y consumo de telefonía, contestador automático telefónico, fax e internet y sistema informático en general, incluyendo los equipos y las aplicaciones informáticas, impresoras, fotocopadoras, etc.
- Limpieza (con un mínimo de quince horas semanales)
- Mobiliario adecuado y suficiente a las características de los usuarios y la prestación de los servicios objeto del contrato tal y como se detalla en el anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamiento para mantenerlo en condiciones normales de prestación de los servicios y será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas. A estos efectos, no serán por cuenta del



adjudicatario las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFN resulte necesaria.

- Seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios.

#### **En el local de Majadahonda:**

- Consumo de suministro de luz y climatización.
- Dotación de un sistema de videovigilancia que permita la grabación en las salas de visitas y en las zonas comunes de acceso.

#### **b) Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) Alcorcón-Móstoles:**

El CAEF tiene naturaleza única. No obstante, este cuenta con dos locales:

- Avda. de los Castillos s/n, 28924 Alcorcón, desde donde se realizará la coordinación.
- Calle Pintor Velázquez nº 19 posterior, 28935 Móstoles donde, al menos, se ofertará el servicio de Punto de Encuentro Familiar.

La empresa adjudicataria de este CAEF correrá con los siguientes gastos:

#### **En ambos locales:**

- Gastos de equipamiento y consumo de telefonía, contestador automático telefónico, fax e internet y sistema informático en general, incluyendo los equipos y las aplicaciones informáticas, impresoras, fotocopadoras, etc.
- Limpieza (con un mínimo de quince horas semanales)
- Mobiliario adecuado y suficiente a las características de los usuarios y la prestación de los servicios objeto del contrato tal y como se detalla en el anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamiento para mantenerlo en condiciones normales de prestación de los servicios y será responsable de que el mantenimiento de la instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas. A estos efectos, no serán por cuenta del



adjudicatario las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFN resulte necesaria.

- Seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios.

**En el local de Móstoles:**

- Dotación de un sistema de videovigilancia que permita la grabación en las salas de visitas y en las zonas comunes de acceso.

**c) Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) Mariam Suárez:**

Local único ubicado en la calle de Donoso Cortés nº 27, 3ª planta, 28015 Madrid.

La empresa adjudicataria de este CAEF correrá con los siguientes gastos:

- El adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamiento para mantenerlo en condiciones normales de prestación de los servicios y será responsable de que el mantenimiento de la instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas. A estos efectos, no serán por cuenta del adjudicatario, las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFN resulte necesaria.
- Dotación de un sistema de videovigilancia que permita la grabación en las salas de visitas y en las zonas comunes de acceso
- Gastos de equipamiento y consumo de telefonía, contestador automático telefónico, fax e internet y sistema informático en general, incluyendo los equipos y las aplicaciones informáticas, impresoras, fotocopadoras, etc.
- Limpieza (con un mínimo de quince horas semanales)



- Seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios.
- Consumo de suministro de luz, gas, climatización y agua.

La empresa adjudicataria está obligada a cuidar y velar por el buen uso de las infraestructuras operativas necesarias para el correcto desarrollo de los servicios (espacios físicos, en su caso, mobiliario y demás infraestructuras) y deberá entregarlos en perfecto estado de conservación y funcionamiento a la finalización del contrato.

En relación a la ubicación de los locales donde se prestan los servicios, estos podrán ser modificados por la DGIFN en función de los convenios que se firmen con las corporaciones locales, sin que esta modificación deba suponer un incremento de costes para las entidades adjudicatarias.

## **2. Recursos humanos: Composición y sustituciones**

Los servicios de los CAEF estarán a cargo de profesionales cualificados que lo prestarán de forma presencial, personalizada y, en su caso, individualizada.

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador del mismo, siendo el Instituto ajeno a dichas relaciones laborales.

### **a) Composición y titulación.**

La entidad deberá contar para la ejecución del contrato con un equipo adecuado y suficiente para realizar las tareas que se le encomiendan.

Cada CAEF deberá contar con:

1 Puesto de Coordinador en horario de 10,30 y las 19,00 de lunes a jueves y los viernes de 10,30 a 15,30.

1 Puesto de Auxiliar Administrativo de lunes a viernes de 10,30 a 20,30 horas.

**Para la prestación de los servicios de Información, orientación y asesoramiento psicológico a las familias, Mediación Familiar, Coordinación Parental, Asesoramiento Jurídico, y Grupos formativos de la Escuela de Familia, el CAEF deberá contar con:**



- 1 Puesto de Psicólogo de lunes a viernes, de 10,30 a 15,30 horas.
- 2 Puestos de Psicólogo de lunes a viernes, de 15,30 a 20,30 horas
- 1 Puesto de Mediador Familiar de lunes a viernes, de 10,30 a 20,30 horas.
- 1 Puesto de Asesor Jurídico en horario de tarde, de 15,30 a 20,30 h, dos días en semana, y un día en horario de mañana, de 10:30 a 15:30 horas.
- 1 Puesto de coordinador de la Parentalidad en horario de tarde, de 15,30 a 20,30 h, cuatro días en semana, y un día en horario de mañana, de 10:30 a 15:30 horas.

**Para el Servicio de Punto Encuentro Familiar cada uno de los tres CAEF deberá contar con los puestos que se especifican a continuación:**

#### **CAEF MAJADAHONDA – LAS ROZAS**

**Horario de mañana. 10,30 a 14,30 horas:**

**De lunes a jueves:**

**1 Puesto de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Viernes:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Sábados y domingos:**

**4 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Horario de tarde de 15:30 a 20:30 horas:**

**Lunes, martes y jueves:**

**1 Puesto de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Miércoles:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Viernes:**

**3 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**







**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Infancia,  
Familias y Natalidad  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Sábados y domingos**

**3 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

## **CAEF ALCORCÓN-MÓSTOLES**

**Horario de mañana. 10,30 a 14,30 horas:**

**De lunes a jueves:**

**1 Puesto de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Viernes:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Sábados y domingos:**

**4 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Horario de tarde de 15:30 a 20:30 horas:**

**Lunes, martes y jueves:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Miércoles:**

**3 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Viernes:**

**4 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Sábados y domingos**

**4 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**



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: **0889132238542443474528**



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Infancia,  
Familias y Natalidad  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

## **CAEF MARIAM SUÁREZ**

**Horario de mañana. 10,30 a 14,30 horas:**

**De lunes a jueves:**

**1 Puesto de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Viernes:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**Sábados:**

**7 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Domingos:**

**6 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Horario de tarde de 15:30 a 20:30 horas:**

**Lunes:**

**1 Puesto de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Martes miércoles y jueves:**

**2 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Viernes:**

**7 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**

**Sábados y domingos**

**7 Puestos de Trabajador/a Social o Educador/a Social**

**1 Puesto de Psicólogo/a**



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: **0889132238542443474528**

No obstante, en función de la demanda requerida esta distribución de puestos de trabajo podrá ser adaptada por el órgano de contratación, bien por propia iniciativa o a propuesta de la entidad adjudicataria, siempre que no suponga un incremento del número de horas global, ni del número de puestos de trabajo previstos en los pliegos. En caso de que esta adaptación se realice a propuesta de la entidad adjudicataria, deberá contar con la aprobación previa de la DGIFN. Durante los meses de julio y agosto de cada año de ejecución del contrato, en función de la demanda del servicio y previa autorización de la DGIFN, se podrá generar una bolsa de horas equivalente a un 30,30 % del total de las previstas para los servicios de Información, orientación y asesoramiento psicológico a las familias, Mediación Familiar, Coordinación Parental y Asesoramiento Jurídico, en los que no sea prestado alguno de los servicios en un horario determinado. Esta bolsa de horas no realizadas en esos meses, deberán prestarse antes de la finalización del año natural.

Los días festivos comprendidos entre los lunes y los viernes en que no estuviera previsto un número mayor de puestos en el servicio de Punto de Encuentro Familiar, se deberá garantizar el servicio con un mínimo de atención de dos puestos de trabajador social o educador social y de un puesto de psicólogo en horario de mañana y tarde.

A los efectos de que el personal que vienen prestando en la actualidad los servicios, aducúe su formación a lo requerido en la ley 3/2019 de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro en la Comunidad de Madrid, se establece una bolsa de horas de formación que deberán prestar las entidades adjudicatarias a sus trabajadores, según la siguiente distribución:

- Lote nº 1: 750 horas de formación
- Lote nº 2 1.250 horas de formación
- Lote nº 3 1.375 horas de formación.

Dicha bolsa de horas se deberá consumir en los primeros 12 meses de ejecución del contrato respecto al personal que sea subrogado, debiendo cumplir con las exigencias de formación de la referida Ley todo el personal que sea incorporado como nuevo trabajador a la ejecución del contrato.

## **b) Metodología de la prestación del servicio**



Los miembros del equipo técnico desarrollarán las funciones propias de su profesión de forma individualizada y empleando la metodología adecuada para cada uno de los servicios, la problemática y la familia a atender, siguiendo, en cualquier caso, los protocolos generales y específicos establecidos por la DGIFN para el funcionamiento de cada servicio, y actuarán bajo la dirección y siguiendo las instrucciones que les dé el coordinador/director del equipo técnico.

Para ello, el equipo técnico de la DGIFN encargado de coordinar el funcionamiento del CAEF facilitará a la entidad adjudicataria, a través de su coordinador, todos los protocolos y las líneas a seguir en los cinco primeros días de la firma del contrato, para su puesta en funcionamiento.

En el CAEF, los profesionales actuarán como equipo de trabajo, aportando cada uno de ellos sus conocimientos y habilidades profesionales, como complemento al resto de los trabajadores. El equipo de trabajo se constituye como el instrumento adecuado para la coordinación, programación y ejecución de todas las actuaciones, al tiempo que facilita el intercambio de la información y la toma de decisiones. El servicio prestado se llevará a cabo desde una perspectiva interdisciplinar.

Para dar cumplimiento a la demanda de las familias en cada momento, cada profesional del CAEF podrá prestar distintos servicios siempre que tengan la titulación y experiencia requerida para ello.

c) Dependencia y sustituciones: El personal contratado dependerá exclusivamente de la Entidad adjudicataria, la cual tiene todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador del mismo, siendo la DGIFN ajena a las relaciones laborales que por tal motivo se generen.

La empresa adjudicataria dará a conocer, con una antelación mínima de siete días naturales salvo imprevistos, las sustituciones y nuevas contrataciones que se produzcan, junto con la acreditación de la solvencia - titulación y experiencia profesional prevista en este pliego, acreditada en la forma y con la documentación anteriormente indicada- de cada uno de los profesionales que se desee sustituir.

La no sustitución de los trabajadores constituirá un incumplimiento en la prestación del servicio, correspondiendo a la entidad adjudicataria acreditar la sustitución del trabajador o la cobertura total del horario y del servicio. De no ser así, se descontará de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.



En caso de baja, o enfermedad prolongada o permiso, vacaciones o cualquier otra ausencia previsible la empresa adjudicataria procederá a su sustitución por otro profesional. Este personal deberá cumplir los mismos requisitos que la persona sustituida, debiéndose comunicar por escrito, con una antelación de diez días naturales a la DGIFN, los datos del sustituto, para su conocimiento.

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 centro.

### **Huelga Legal**

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el representante legal de la entidad adjudicataria lo comunicará con la antelación necesaria a la DGIFN.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, el representante legal de la entidad adjudicataria deberá mantener informado a la DGIFN 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 a la DGIFN 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.

### **CLÁUSULA CINCO. -Obligaciones de la Dirección General de Infancia Familias y Natalidad**

Serán obligaciones de la DGIFN:

1. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de los contenidos especificados en el contrato.
2. Dar el visto bueno a las sustituciones de personal, siempre que cumplan con los requisitos exigidos en los pliegos.
3. Aprobar la planificación y programación anual del servicio, así como las modificaciones que puedan producirse.



4. Realizar el 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, así como para la elaboración de informes, memorias y demás.
5. Abonar los servicios contratados.
6. Convocar, elaborar el orden del día y levantar acta de las comisiones de seguimiento.
7. Tramitar las propuestas de baja presentadas por la entidad adjudicataria de los servicios de Garantía del cumplimiento del régimen de visitas de los menores.
8. Apoyar la coordinación con otras instituciones, en caso de que sea necesario.
- 9.- Requerir cuanta documentación sea necesaria para el seguimiento del contrato y el cumplimiento de los pliegos a lo largo del periodo del contrato.

#### **CLÁUSULA SEIS.- Obligaciones del adjudicatario para la ejecución del contrato**

La entidad adjudicataria vendrá obligada a:

Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales, necesarios para la adecuada ejecución del mismo. Y concretamente:

- Ejecutar los protocolos correspondientes para el acceso e intervención en cada servicio facilitados por la DGIFN
- Llevar un registro de asistencias al régimen de visitas de menores teniendo la información disponible en cualquier momento a requerimiento de la DGIFN en el modelo establecido por la misma.
- Establecer una valoración inicial de la demanda de cada familia para derivarle al servicio adecuado y dentro del propio servicio realizar un programa de intervención individual y recoger y custodiar todos los datos referidos al caso, garantizando en todo momento la confidencialidad y el derecho a la intimidad.
- Establecer la coordinación precisa y necesaria con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad para los diferentes servicios que se presten en el CAEF.
- Elaborar la Memoria semestral, anual y final a la finalización del contrato y sus posibles prórrogas, sobre el funcionamiento y desarrollo del CAEF, incluyendo el grado de satisfacción de los usuarios, siguiendo el modelo establecido por la DGIFN.
- Asimismo deberá elaborar las estadísticas y cuantos informes y datos sean necesarios y requeridos por la DGIFN. Dichos materiales deberán editarse en el soporte que dicho Instituto establezca.
- Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la DGIFN, en relación con el objeto de este contrato.





- Insertar en todo impreso o publicidad que se refiera las actuaciones contratadas, el logotipo autonómico que se facilite por la DGIFN y previa autorización de éste.
- En el plazo de cinco días naturales posteriores a la formalización del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar a la DGIFN, el listado definitivo del personal encargado de la prestación de cada servicio con indicación de las horarios, días y turnos de intervención, con arreglo a este pliego
- Igualmente, la empresa adjudicataria deberá presentar a la DGIFN la documentación que éste le requiera respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos en los pliegos.
- En cualquier caso, la empresa adjudicataria procurará favorecer la estabilidad en el empleo de los profesionales, para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las familias, al ser atendidas por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate.

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD

Fdo- Ana Santre Campo

