



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

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS, “GESTIÓN DE PISO ESPECIALIZADO EN MENORES MUJERES TUTELADAS SUSCEPTIBLES DE SER VÍCTIMAS DE TRATA Y/O EXPLOTACIÓN SEXUAL Y POSIBLES TESTIGOS PROTEGIDOS, ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD (5 PLAZAS)”.**

### **I. OBJETO**

El contrato tiene por objeto la contratación del servicio de guarda en régimen de acogimiento residencial y asistencia integral a mujeres menores de edad que se encuentren declaradas en situación de desamparo y puedan estar incurso en redes de explotación sexual y/o trata de mujeres, cuando pueda estar en peligro su integridad física y pudiendo estar sujetas a amenaza y/o coacción, lo que les convierte en víctimas que necesitan, durante al menos un periodo de tiempo, de unas medidas extraordinarias de seguridad no presentes en los centros abiertos de la red de protección. También se destina el objeto del contrato a menores que requieran atención inmediata por ser objeto de utilización sexual o estar en grave riesgo de serlo.

La especial situación de vulnerabilidad de estas menores y las experiencias vividas requieren de una atención especializada tanto física como psicológica por parte de profesionales expertos en la materia.

Las menores objeto de este contrato responderán a los siguientes criterios:

- Estar en situación de desamparo con una medida de protección asumida por la Comisión de Tutela del Menor (en adelante CMT).
- Estar incurso en redes de explotación sexual y/o trata de mujeres.
- Tener su integridad física comprometida por estar sujetas a amenaza y/o coacción que imposibilite inicialmente su estancia en un centro abierto de la red de centros de protección de menores de Madrid.
- Requerir atención inmediata por ser objeto de utilización sexual o estar en grave riesgo de serlo, aunque no hayan sido identificadas todavía como víctimas de trata.
- No tener todavía asumida una medida de protección, pero precisar que se preste atención inmediata tal y como se recoge en el artículo 14 de Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Las autoridades y servicios públicos tendrán la obligación de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor, de actuar si corresponde a su ámbito de competencias o de dar traslado en otro caso al órgano competente y de poner los hechos en conocimiento de los representantes legales del menor o, cuando sea necesario, de la Entidad Pública y del Ministerio Fiscal.

### **II. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN • USUARIAS**

Las menores atendidas por cuenta de la Dirección General de infancia, Familias y Natalidad (en adelante, DGIFN) se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años). Excepcionalmente se derivarán menores de edades entre los 10 y los 12 años y siempre que sus características se ajusten a las definidas en el presente contrato.
- b) Sexo: sólo mujeres
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Natalidad.
- d) Con perfil de víctima de posible explotación sexual y /o trata con fines de explotación sexual.



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: **096306331243205378634**

e) Menores que precisan atención inmediata por encontrarse en situación de riesgo extremo por ser utilizadas sexualmente, aunque no se haya adoptado aun la medida de protección.

f) Con posibilidad de ser testigos protegidos.

Corresponde a la DGIFN la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación, si bien se podrán valorar conjuntamente las situaciones con el contratista.

#### • Designación de las usuarias

Corresponde a la DGIFN la determinación de las personas que han de ocupar las plazas del piso, determinación que se comunicará de modo fehaciente a la entidad adjudicataria una vez asumida la tutela de la menor.

En el marco de los ingresos que no tengan todavía asumida una medida de protección, pero precisen que se preste atención inmediata, tal y como se recoge en el artículo 14 de Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad siempre hará una comunicación previa al ingreso, de las circunstancias de urgencia, al Pleno de la Comisión de Tutela.

Ninguna menor podrá causar baja en el centro sin la autorización expresa de la DGIFN. A tal fin, la entidad adjudicataria comunicará la propuesta de baja a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Coordinación de Centros) para su estudio y resolución, fijando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.

De cada menor ingresada existirá un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención, así como toda la información judicial de las causas en las que pudieran estar incurso.

Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por la menor, anotando las observaciones correspondientes.

La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuaria de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las usuarias designadas por DGIFN para ocupar las plazas; no podrá, por tanto, negar la admisión de las menores que reúnan los requisitos establecidos.

El adjudicatario, una vez notificado por este Centro Directivo el nombre y el resto de los datos necesarios de la menor a la que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado con el personal técnico de Coordinación de Centros; este tiempo, a veces, podrá estar en función de las actuaciones con los Juzgados y la Fiscalía de Menores, o la que en su caso siguiese la posible causa judicial en curso.

La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la entidad adjudicataria, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir a Coordinación de Centros dentro de las 24 horas siguientes a haberse producido.

Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGIFN para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otra usuaria alternativa.



#### • Tiempo previsto de estancia

Sin perjuicio de la posibilidad de justificar su prórroga, al tratarse de un recurso de atención con vocación de temporalidad y de normalizar la vida de la menor en cuanto fuera posible, se prevé una estancia media de 6 meses a 1 año (dicha permanencia, no obstante, será revisable en cada caso, en función de las características y necesidades de cada menor).

#### • Periodo de adaptación y periodo de valoración

Se considerará como período de adaptación de la menor al centro los dos o tres meses siguientes al de su incorporación al mismo.

Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales (ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación de la misma a la vida del centro) que impidan la atención de la menor en él o que incluso pudiera comprometer su seguridad o la del resto de residentes, se propondrá a Coordinación de Centros el traslado de la menor a otro centro, mediante informe razonado.

Coordinación de Centros valorará la solicitud y tomará la decisión que proceda, siendo vinculante la resolución que al respecto se adopte por este Centro Directivo.

Desde el momento del ingreso se realizará una valoración en el que participarán los profesionales del equipo; en esta valoración se concretará información referente a aspectos personales, capacidad de adaptación, dificultades, necesidades y se elaborará un proyecto socio-educativo adaptado a la singularidad de cada menor, con el fin de asegurar su normalización, calidad de vida, e integración en el entorno cuando proceda.

#### • Incidencias

El adjudicatario notificará a la DGIFN las bajas, altas, contenciones e incidencias de las menores en un plazo inferior a 24 horas desde que se produzcan, mediante fax, correo electrónico y/o sistema informático. La entidad está obligada a informar a Coordinación de Centros, con carácter inmediato, de cualquier incidencia que se produzca, que afecte a la prestación del servicio y/o que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor y/o su familia.

El adjudicatario está obligado a ejecutar todas las indicaciones de la DGIFN en este ámbito.

#### • Régimen interior

La entidad dispondrá de un Reglamento de Régimen Interior establecido por la DGIFN.

El contratista también está obligado al cumplimiento de todas las disposiciones que establezca este Centro Directivo y realizará cuantos informes se encuentren señalados por ley.

### III. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR EN LA ATENCIÓN RESIDENCIAL

El adjudicatario llevará a cabo la atención residencial de las menores, de acuerdo a un modelo de intervención basado en la especialidad del trabajo a realizar, por el perfil de las menores atendidas, buscando en último extremo, la normalización y la integración de las menores y promoviendo el retorno con su familia, cuando sea posible, o la integración en la red de centros ordinarios de la Comunidad de Madrid, una vez ésta se pudiera realizar en condiciones de seguridad para la menor.

#### • Cuidado personal

1º Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino, y además siempre que las circunstancias lo requieran y sin perjuicio de que en el proyecto educativo se prevea la colaboración en estas tareas de las propias usuarias.

2º Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para las residentes, sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.



3º Los menús deberán ser supervisados por un médico o especialista en nutrición y estarán aprobados por él, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

4º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para las menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.

5º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

6.º Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) en la orden 612/990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.

7º Además se rotarán los menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

8º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de las menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.

9º El cambio de ropa interior de las menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.

10º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

11º Las menores vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se encuentren.

12º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.

13º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro.

14º El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

#### • Control y protección

1º El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias del centro.

2º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las usuarias, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

3º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las usuarias del centro, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellas que no deban hacerlo.

4º Las entradas y salidas de las usuarias del centro se anotarán en el registro correspondiente.

5º Las visitas a las residentes se anotarán en el registro correspondiente.

6º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para garantizar el secreto de la ubicación del recurso y con ellos la seguridad de las residentes.



#### • Atención educativa, rehabilitadora, terapéutica y social

Se trabajará en intervenciones, con técnicas y actuaciones encaminadas a la recuperación física y psicológica de la menor. Para cada menor se elaborará y desarrollará un Proyecto Educativo Individual en el que se recogerán ámbitos fundamentales de la intervención a realizar. Debe de comprender diagnóstico de la situación inicial, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, temporalización, indicadores de resultados y de evaluación, y aquellos aspectos pertinentes referidos a su situación legal y judicial.

Se contemplarán como mínimo las siguientes áreas:

- Área de identidad personal.
- Área psicológica
- Área legal-judicial.
- Área Familiar.
- Área académico laboral.
- Área socio-comunitaria.
- Área de ocio y tiempo libre.

#### • Orientación, Sensibilización y formación.

Durante la vigencia del contrato, la Entidad adjudicataria prestará asesoramiento esporádico y puntual a equipos técnicos de centros residenciales, que permita aportar formación a los profesionales y menores sobre temas relacionados con la violencia sexual y prevención de la misma, con el fin de aportar criterios técnicos para la detección e intervención en estas situaciones, según los criterios que establezca la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad. Como mínimo, se impartirá un curso anual que alcance las 10 horas de formación.

Asimismo, la Entidad adjudicataria colaborará en la elaboración de documentos relacionados con el objeto del contrato, en la difusión de los servicios desarrollados en distintos recursos y organizará y/o participará en jornadas de sensibilización dirigidas a los principales agentes implicados (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Abogacía y Judicatura, Extranjería, Servicios Sociales, Servicios Sanitarios, ONG, Embajadas y Consulados, entre otros).

Colaborarán asimismo con los medios de comunicación social, participarán en congresos, foros, seminarios, talleres y cursos de formación relacionados con el objeto del contrato, todo ello con previo conocimiento de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad.

#### • Otros servicios

Serán por cuenta del adjudicatario asimismo los siguientes servicios:

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa para todas las menores residentes en el centro.
- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades y características y necesidades de las menores.
- La escolarización y/o educación que corresponda a su edad y características personales (incluido el material didáctico).
- Se desarrollarán cotidianamente talleres formativos y ocupacionales dentro o fuera del piso teniendo en cuenta las necesidades y características de las menores, y estarán orientados a la adquisición de habilidades de inserción sociolaboral y de ocupación del tiempo libre, y de promoción integral de la salud.
- Servicio de orientación y atención jurídica para aquellas que lo precisen.



- Gestionar atención psicológica para aquellas que lo precisen.
- Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando las menores precisen una atención hospitalaria y el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica a las beneficiarias de la Seguridad Social o a las acogidas a otros sistemas de previsión social.
- Los cuidados de la menor en periodos en que ésta hubiera de estar hospitalizada.
- El acompañamiento de la menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiaria la menor durante el tiempo de estancia en el Centro.
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.
- Una vez finalizada la fase de intervención en el piso, el equipo técnico tiene que elaborar un informe final. En él deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar en su caso.
- Los trámites necesarios en coordinación y conforme a las indicaciones del Área de Protección del Menor para la documentación de las menores y, en su caso, las posibles gestiones a realizar en el caso de reagrupación familiar a otro país, garantizando las mejores condiciones de seguridad.
- Los trámites necesarios en caso de fallecimiento.

#### IV. MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO

A continuación, se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

##### 1. Organización funcional del centro

a) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.

b) Se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a las menores donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos psicoeducativos. Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFN (Coordinación de Centros) para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.

c) A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFN y el adjudicatario, se establecerán los siguientes instrumentos:

Existirá un responsable del centro designado por la Dirección General (Coordinación de Centros), encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.

De forma periódica, se mantendrán reuniones entre el director de la entidad y el responsable designado por la Dirección General (Coordinación de Centros) para coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos. De dichas reuniones se elaborará un informe.

El responsable de la Dirección General será miembro permanente con voz y voto en las reuniones de trabajo del Plan Anual, Memoria de evaluación y en el desarrollo e implementación de programas que afecten a los menores y a la vida del centro.





## 2. Organización de los servicios

- a) La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de las menores, prestando especial atención a los momentos críticos de trabajo en la gestión del centro.
- b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto, con personal educativo cualificado, para asegurar el control del centro y de las residentes.
- c) Los espacios donde se ubiquen las menores estarán acondicionados, con supervisión y vigilancia permanente y contarán con el personal necesario para garantizarla.
- d) Existirá un protocolo en el que se recojan de forma detallada todas las actuaciones que deben de desarrollar para a garantizar la vigilancia necesaria que garantice la seguridad.
- e) Transcurridos quince días desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal por turnos a Coordinación de Centros de la DGIFN para su aprobación.

## 3. Niveles de programación

Las programaciones se realizarán en diferentes niveles, debiendo constar una coordinación y conexión entre todos ellos, y como mínimo, los siguientes niveles:

- Programación General del Centro.
- Programación para cada fase de intervención.
- Programación de trabajo para cada menor.

Dichas programaciones, a su vez, contendrán programación de talleres, programas de formación reglada, programas de inserción laboral, programas de ocio y tiempo libre, de actividades deportivas, estarán siempre y para cada menor, vinculados a su Proyecto Educativo Individual.

Se elaborarán programas específicos de intervención, que estarán a su vez imbricados y tendrán conexión con los niveles antes mencionados.

Asimismo, existirá una planificación de tareas generales y específicas por turnos y categorías de trabajo.

## 4. Proceso de gestión asistencial

De cada menor ingresada por cuenta de la DGIFN existirá en el piso un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención.

También se recogerán todas las actuaciones judiciales en las que esté participando la menor.

Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por la menor, anotando las observaciones correspondientes. Los expedientes estarán custodiados cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

- En el ingreso de las menores y durante su primer mes de estancia en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinares de la menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto Educativo Individual (P.E.I.). En este estudio y evaluación interdisciplinares de la menor se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajan con la residente; las actividades tendrán un carácter educativo, psicoterapéutico y normalizador, teniendo en cuenta, no obstante, el especial perfil de las mismas de posibles víctimas.



- Trimestralmente, la entidad adjudicataria remitirá un informe a Coordinación de Centros sobre la evolución de cada menor atendida. Dicho informe contendrá, al menos, las modificaciones o situaciones en que se encuentran las actuaciones programadas en su proyecto de intervención individual, así como su seguimiento judicial. En cuanto a la intervención y seguimiento de los casos de las menores atendidas y el posible contacto y/o trabajo con las familias, la entidad se ajustará a los criterios y procedimientos establecidos por el Área de Protección del Menor.
- Las actuaciones de la entidad en la gestión del recurso residencial se ajustarán a las directrices y procedimientos marcados desde Coordinación de Centros, de la que depende la unificación de criterios en la Red de Centros que incluye a todas las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid, si bien por las peculiaridades del recurso se coordinará estrechamente con el Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros.
- Asimismo, la entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, el Plan de trabajo, para posteriormente en el primer trimestre del año, junto con la Memoria de Evaluación del año vencido, enviar el Plan Anual.
- La entidad adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el piso, que varíen en relación a los informados inicialmente.
- La entidad adjudicataria colaborará con la DGIFN (Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros) en todos aquellos aspectos en los que éste solicite su colaboración, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular, colaborará en la actualización de los datos personales, sociales y familiares de los beneficiarios atendidos, a los efectos de adoptar las medidas que legalmente tiene atribuidas la Comisión de Tutela del Menor y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.
- El adjudicatario está obligado a mantener actualizados datos personales, sociales y familiares de las menores atendidas.
- El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

## 5. Protocolos y registros

El adjudicatario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios, cuyos modelos serán visados por la DGIFN. Dichos protocolos se revisarán y actualizarán periódicamente. En ellos, se fijarán las actuaciones a seguir ante situaciones concretas.

Dispondrán de un manual de procedimientos en el que se recojan los relativos a las intervenciones y coordinaciones en cada área y situación.

Como mínimo se deberá disponer y utilizar los siguientes protocolos y registros:

a) **Protocolos:** • De acogida y despedida. • De derivación a tratamientos específicos. • De escolarización. • De inserción laboral. • De atención a las familias y visitas. • Protocolo de información a la familia. • De ausencias voluntarias. • De crisis. • De regreso tras una ausencia voluntaria. • De intervención con menores con riesgo de suicidio y autolesiones. • Protocolo de aislamiento. • Protocolo de actuación con personas con trastornos conductuales. • Protocolo de seguridad.

b) **Registros:** • Registro de medicación administrada prescrita pro los facultativos médicos. • Registro de entradas y salidas de los menores • Registro de visitas. • Registro de llamadas. • Registro de talleres y tutorías • Registro de actividades. • Registros conductas inadecuadas y medidas educativas • Registros de ausencias voluntarias. • Registro de incidencias.

La DGIFN podrá exigir, en cualquier momento, la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.





Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que, por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, cumpliendo siempre los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **6. Relación con los familiares**

Se cuidará la comunicación e información a las familias, sobre todo, si pudiera tratarse de parte de la red de la que se hubiera rescatado a la menor.

Habrà una adecuación a las necesidades de cada menor, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales y con el objetivo de hacer compatible la seguridad de la menor con su bienestar. A la vez, las posibilidades de comunicaciones vendrán determinadas en el marco del posible procedimiento judicial, para lo cual se deberá realizar la adecuada coordinación con los juzgados y fiscalías implicadas.

En cada caso se determinarán las posibilidades de comunicación y el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito mediante registro de la comunicación efectuada.

El modelo de intervención presencial con los familiares será excepcional, pero de efectuarse, se basará el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar y siempre que esta comunicación no esté impedida judicialmente.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de las menores, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata al Área de Protección del Menor y a Coordinación de Centros. La información podrá facilitarse de forma presencial, telefónica o telemática, dejando siempre constancia de su contenido y de la forma de comunicación. La responsabilidad de transmitir información relevante al Área de Protección del Menor deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de los residentes y familiares (cuando proceda) que deberá ser aprobado por la DGIFN. Al menos, una vez al año, los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicho Centro Directivo.

## **7. Coordinación con terceros**

Se mantendrá la coordinación necesaria con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Fiscalía de Menores de la Comunidad de Madrid y con el Servicio de Atención a Víctimas, Testigos y demás Personas en Situación de Riesgo de la Fiscalía de Madrid, de cara a la preparación y adopción de las medidas adecuadas para la toma de declaración judicial de la menor, informando oportunamente al Área de Protección del Menor.

En su caso, y con el conocimiento y autorización para las gestiones del Área de Protección del Menor, se coordinará también con Delegación de Gobierno y las Embajadas y Consulados cuando así proceda.

## **V.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO.**

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria, quien se encargará de mantener en adecuadas y dignas condiciones los espacios y el equipamiento.



## A) Medios materiales

La DGIFN pone a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato un inmueble, así como el mobiliario del mismo. Corresponden a la entidad adjudicataria la conservación y reposición de todos aquellos elementos del mobiliario y del equipamiento que puedan sufrir desperfectos o daños derivados de su uso. Asimismo, correrá por cuenta del adjudicatario el gasto generado por los suministros de agua, electricidad, gas, gasóleo, conexiones telefónicas, etc. si bien manteniendo las debidas precauciones de cara a preservar la seguridad del piso, de manera que no aparezca la dirección en dichas facturas.

Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el edificio e instalaciones del centro, que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.

Corresponderán a la Dirección General aquellas obras de mayor envergadura y las que puedan afectar a elementos de la estructura del edificio. Se elaborará un inventario preciso de todos los elementos de mobiliario y equipamiento que contiene el edificio al inicio del contrato, y le corresponde al adjudicatario reintegrarlos en estado de buen uso a la finalización del mismo.

Los medios materiales (distintos a los aportados por la DGIFN) y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán de contribución de la entidad adjudicataria que deberá mantener las instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad precisas, conforme a las disposiciones legales aplicables y que se desarrollan en el epígrafe VII Mantenimiento del centro de este pliego),

El piso dispondrá de un ordenador con conexión a internet para las posibles comunicaciones y acciones formativas, por cuenta del adjudicatario.

Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, disponiendo, como mínimo, de los siguientes recursos:

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Mobiliario, menaje, ropa de cama y de baño, así como de productos de higiene para las usuarias.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- Ropa y calzado.
- Dinero en efectivo para los gastos corrientes de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico.
- Materiales didácticos, informáticos, bibliográficos, de papelería y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la implementación de la Intervención.
- Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales previa autorización de Coordinación de Centros.
- Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia, previa autorización de Coordinación de Centros.
- Productos farmacéuticos y aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad y sean expresamente autorizados por Coordinación de Centros.



## B) Medios personales

### Equipo profesional: composición y sustituciones.

La entidad adjudicataria ha de contar con personal con la adecuada preparación técnica para la prestación del servicio objeto de este pliego.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato dependerá laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, quien se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

La entidad adjudicataria garantizará que el personal contratado para el desempeño de las funciones descritas en el presente pliego estará amparado por toda la normativa laboral vigente en cada momento y especialmente por el Convenio Colectivo de aplicación al sector.

El adjudicatario se obliga, en todo momento, a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido incluidos fines de semana, festivos, noches y periodos vacacionales.

El adjudicatario deberá mantener, como mínimo, el número de trabajadores de acuerdo con este Pliego y la oferta presentada, así como sustituir a los trabajadores, cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral. También corresponde al adjudicatario la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores, tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

El adjudicatario asegurará la calidad de las actuaciones con las menores ingresadas, y desarrollará e implementará aquellas acciones que redunden en una mejora de la atención de las necesidades de las personas menores de edad.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro, la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del/la directora/a asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá ser comunicado a la DGIFN al inicio de la ejecución del contrato.

Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas y otros aspectos de la atención.

El personal del Centro deberá cumplir las normas y reglamentaciones existentes respecto al consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias en centros públicos, educativos, sociales y con población menor de edad.

Todo el personal de la Entidad adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Asimismo, se procederá por la/s empresa/s a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Correrá por cuenta del adjudicatario la dotación al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos para el desempeño de sus funciones.



La Entidad adjudicataria favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere el objeto del contrato, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para el personal técnico, socioeducativo y de apoyo del centro de, al menos, 10 horas. Esta acción formativa deberá ser comunicada al mes desde el inicio del contrato y al inicio de cada año natural, junto al Plan Anual, a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFN.

En todo caso, para la ejecución de este contrato se considera necesario e imprescindible contar con los siguientes profesionales:

- ✓ **Un/a Director/a**, responsable del Proyecto que contará con la formación y experiencia adecuadas para el ejercicio de las funciones de Director en este proyecto en concreto. Este profesional deberá contar con:
  - Titulación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características (situaciones de trata y/o explotación sexual), que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.

Las funciones de este profesional estarán principalmente relacionadas con el trabajo con la menor y con la coordinación con los servicios de protección de este Centro Directivo (Área de Protección del Menor y Coordinación de Centros) y los organismos Judiciales/Embajadas/ Consulados etc. Asimismo, este profesional orientará, asesorará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores.

- ✓ **Educadores y/o personal de funciones equivalentes** a jornada completa, pero especializados en la materia objeto de este contrato, para lo que se considera necesario contar con 2 educadores que realicen tareas de intervención educativa con las menores, elaboración y seguimiento del plan de intervención de cada menor, organización de la vida cotidiana, supervisión el trabajo de los auxiliares técnicos educativos, y cuantas funciones tenga atribuidas por convenio.

Los educadores/personal equivalente deben poseer: Titulación universitaria (superior, media o de grado) en educación social o titulaciones relacionadas con el campo de la intervención social. La experiencia mínima debe ser de dos años en trabajo con menores en este campo, que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.

- ✓ **Un profesional a jornada completa** que realizara labores de asistencia técnica y mediación con las menores, teniendo en cuenta las dificultades que presentan en relación a su nacionalidad, idioma, circunstancias culturales etc.

El Mediador Intercultural, servirá de interprete y/o enlace en los procesos de comunicación entre las menores extranjeras y los profesionales del centro, que facilite la convivencia en la residencia, mediando en las situaciones de conflicto y que oriente y asesore a los profesionales del centro para llevar a cabo una adecuada intervención. Podrá desempeñar su labor en el turno de mañana o de tarde, en función de las necesidades organizativas del recurso residencial.

El Mediador Intercultural deberá contar con una experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características (situaciones de trata y/o explotación sexual), que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.



- ✓ **Cuatro Auxiliares Técnicos Educativos**, a jornada completa, de los que dos tendrán horario diurno y otros dos harán el acompañamiento nocturno de las menores en el piso. Al ser dos profesionales en horario nocturno, se facilitará que puedan turnarse. Los Auxiliares Técnicos Educativos deberán poseer bachillerato y/o ciclos formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social.

El personal de las categorías recogidas en los apartados anteriores se garantizará que esté en cada turno en número suficiente para atender de forma adecuada a las menores y desarrollar los programas implementados cumpliendo de forma satisfactoria con los criterios de calidad exigidos por la DGIFN (Coordinación de Centros).

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a entregar a Coordinación de Centros, para su verificación, el listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: identificación personal, categoría laboral, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente

La Entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros esta información actualizada de personal mediante el protocolo de plantilla de personal facilitado al efecto.

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, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria con indicación del tipo de contrato.

Se habrá de comunicar de manera fehaciente a Coordinación de Centros de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFN, en el plazo máximo de diez días hábiles, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores (sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones) así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios, a efectos de comprobar el cumplimiento de las condiciones de solvencia técnica exigidas en este Pliego.

#### • Variaciones relativas a funciones de dirección y coordinación técnica.

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

Los protocolos se remitirán en el plazo máximo de 10 días desde que se produce la modificación a Coordinación de Centros para su visto bueno.

Este Centro Directivo podrá también, en todo momento, recabar de la entidad información de personal actualizada.

El adjudicatario viene obligado a informar la DGIFN de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro y llevara un sistema de control de presencia que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, de tal modo que pueda comprobarse el cumplimiento de la ratio establecida. Todo ello de conformidad con la normativa vigente en materia de registro de jornada.

## VI. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria velará por la coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con la menor y la familia.



Cuando se efectúe un traslado a otro centro de protección se fijará, con el centro de destino, un calendario de reuniones de seguimiento.

Para facilitar la comunicación entre las partes, la fluidez y agilidad de los trámites conducentes a un más rápido acceso de las beneficiarias a los servicios que se concertan, y la evaluación de las actuaciones, se realizarán reuniones periódicas de seguimiento (al menos, una trimestral) sin perjuicio de las reuniones puntuales que resulten necesarias para la coordinación de cada caso.

La DGIFN se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias para comprobar el trato, la asistencia y la intervención de que son objeto sus beneficiarios.

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la Entidad Adjudicataria así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente contrato, Coordinación de Centros, o la unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de uno de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato, que en todo caso será el Director del Centro. En el seguimiento del contrato (que se realizará, al menos, una vez al año) se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Contrato.
- b) El seguimiento de los programas de intervención sociales, psicológicos y educativos desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los Centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.
- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, así como del Plan de formación elaborado por la Entidad.
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

De la supervisión realizada se dejará constancia escrita mediante informe técnico con carácter anual.

La DGIFN designará como responsable del contrato al titular de la unidad de Coordinación de Centros.

## VII. MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La entidad adjudicataria de la gestión del Centro incluido en el presente contrato se hará cargo del mantenimiento del inmueble, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La empresa o entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos correspondientes a luz, agua, gas, teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento de las instalaciones en las que se ubica.

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, debiendo a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal).





El adjudicatario deberá suscribir los preceptivos contratos de mantenimiento con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras para el ejercicio de la actividad en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección Contra Incendio (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como señalización de la misma.

El adjudicatario queda obligado a contratar un servicio de alarma en las instalaciones que garantice la seguridad del piso y de las usuarias y el aviso, en su caso, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

El adjudicatario debe realizar la desinsectación, desratización y desinfección del Centro con una periodicidad semestral como mínimo.

La entidad adjudicataria de la gestión del centro, correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como los gastos de las actividades necesarias y de actividades de apoyo social y comunitario.

La empresa 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. Se deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE.

El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas, partes de trabajo/factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con certificados de mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismo competentes.

- La limpieza del saneamiento se realizará, como mínimo, con la frecuencia establecida en la normativa existente.
- Asimismo, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento correctivo. Se llevará a cabo 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 empresa 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 DGIFN siendo a cargo de éste los gastos que ello origine.

- La empresa adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban en un plazo no superior a tres días, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la D.G. de Infancia, Familias y Natalidad.



- Correrán a cargo este Centro Directivo 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. También correrá a cargo de este centro directivo la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado al centro, así como la reposición de la maquinaria y equipos 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, a juicio de los servicios técnicos de la DGIFN. Además, correrán a cargo de la DGIFN los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- En relación con el equipamiento informático, la entidad adjudicataria de la gestión del centro, se hará cargo del mantenimiento y reparación del ordenador, así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento y de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.
- De otra parte, la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónicas necesarias para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria debe de realizar la entrega de las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.
- El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado las instalaciones comunes del edificio, conforme a las normas de la comunidad de vecinos.
- Con ocasión de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar el centro y las instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario, con una antelación de al menos cuatro meses a la finalización del contrato debe acometer la realización de un informe sobre el estado del inmueble, instalaciones y equipamiento que deberá de entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del contrato. Dicho informe deberá versar además sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, alumbrado y electricidad, y saneamiento. El adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 311 de la LCSP. La Administración, en virtud de lo dispuesto en el punto 3 del citado artículo, comprobará con antelación a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, 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.

#### **VIII. GASTOS A FINANCIAR POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD**

Correrán a cargo de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad los gastos de fallecimiento, gastos de traslados de retorno con su familia o con una de acogida, así como otros gastos siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma.

La entidad adjudicataria deberá presentar las facturas para su cobro, siempre que sean previamente autorizados por el Área de Protección y/o Coordinación de Centros.



## IX. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria al Área de Coordinación de Centros sobre las incidencias en el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar. Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe en el plazo máximo de una semana en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

## X. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN DEL CENTRO Y COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA.

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en este recurso serán propiedad de la DGIFN y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

Asimismo, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del recurso deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la DGIFN

Cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria encargado de la atención en el recurso, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la DGIFN y en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Se incluyen en la previa autorización cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios del adjudicatario, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad antes de su publicación, edición y difusión.

La entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación y/o actos institucionales que proponga la DGIFN.

Dadas las características de las residentes y a fin de garantizar su seguridad y protección, la empresa o entidad adjudicataria deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del centro, estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la DGIFN se establezcan en cada momento.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD

Fdo: Ana Sastre Campo

