



Dirección General de Infancia,  
Familia y Fomento de la Natalidad

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "EVALUACION Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO DE MENORES EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL CON CARGO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD"

#### I.- OBJETO

El contrato tiene por objeto principal prestar atención psicológica a menores, con medida de protección adoptada por el Pleno de la Comisión de Tutela del Menor y en situación de acogimiento residencial que precisen programas terapéuticos específicos intensivos para controlar su conducta y sus emociones, cuando así lo determine la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante DGIFFN).

Las distintas vertientes del objeto del contrato son:

- Evaluación.
- Tratamiento terapéutico a menores, con medida de protección, en situación de acogimiento residencial.
- Asesoramiento a los equipos técnicos de los centros en los que se encuentren los menores objeto de tratamiento.
- Atención inmediata a menores embarazadas, con medida de protección y en situación de acogimiento residencial.

#### II - RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Los menores atendidos por el servicio serán derivados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad y se ajustarán al siguiente perfil:

- a) Edad: de 6 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años). Excepcionalmente se derivarán menores de edades de 6 años, y siempre que sus características se ajusten a las definidas en el presente contrato.
- b) Sexo: ambos sexos.
- c) Con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, y que se encuentren en situación de acogimiento residencial.
- d) Menores que precisen programas terapéuticos específicos de alta intensidad para controlar su conducta y sus emociones. Esta intervención no debe de sustituir, ni duplicar, a la intervención que en este ámbito es competencia de los centros de salud mental dependientes de la red pública de la Comunidad de Madrid.
- e) Adolescentes embarazadas, en acogimiento residencial, que precisen asesoramiento y orientación psicológica.

#### III.- ACTIVIDADES A DESARROLLAR

##### A) Características del Servicio

**El servicio a prestar tendrá las siguientes características:**

- Carácter preventivo: encaminado a reducir aquellos comportamientos que pueden conducir a la patología, promover conductas y actitudes adaptativas en los menores.



- Carácter globalizador: la intervención se centra en todas las facetas del desarrollo teniendo en cuenta al individuo en todos sus ámbitos del desarrollo (cognitivo, social, entre otros). La atención debe de tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del menor y de su entorno, así como de su problemática, demandas y posibilidades.
- Carácter individualizado e integral de atención psicológica a cada menor.
- Carácter territorial: se destina a menores en acogimiento residencial y con medida de protección adoptada por la Comunidad Autónoma de Madrid.

## **B) Particularidades técnicas de la definición del servicio**

La entidad adjudicataria llevará a cabo la atención con cada menor en un proceso individualizado e integral, que se organizará de un modo flexible, continuado y adaptado a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada destinatario.

### **1. Servicios a prestar:**

En cualquier caso, deberá prestar los **servicios** siguientes:

- a) Valoración, diagnóstico, pronósticos de casos, y orientaciones e hipótesis de intervención.
- b) Atención psicológica individual a los menores derivados.
- c) Atención inmediata a adolescentes embarazadas prestándoles asesoramiento de acuerdo a las posibles opciones ante la gestación.
- d) Registro y sistematización de los casos atendidos.
- e) Orientación, asesoramiento y apoyo a profesionales de los centros en los que residen los menores, en relación a los mismos.
- f) Atención y asesoramiento, a situaciones de emergencia.
- g) Evaluación y seguimiento.

### **2. Fases del proceso de atención:**

El proceso de atención psicológica se organizará en un proceso articulado en fases:

#### **a) Evaluación inicial:**

Servicio de consulta y evaluación, mediante entrevista personales individuales con el menor. Se incluirán la aplicación de pruebas diagnósticas que sean precisas, entrevistas, y otras formas de coordinación con los profesionales que le conocen (centro residencial, centro escolar, centro de salud u otros profesionales relevantes) y con los miembros de su familia cuando sea preciso, adecuado y posible.

El número de sesiones para realizar la evaluación inicial no será superior a cuatro.

Tras la evaluación se efectuará una entrevista de devolución con los responsables del menor y se emitirá el informe de evaluación y el plan de tratamiento que se hará llegar al Área de Coordinación de Centros.

#### **b) Sesiones terapéuticas:**

Para el tratamiento de los menores se realizarán sesiones individuales, con una periodicidad preferentemente semanal, aunque en función de la evaluación del caso dichas sesiones pueden pasar a ser quincenales. Se priorizará, en la asignación de sesiones, la atención inmediata a adolescentes embarazadas.



Se establecerán objetivos terapéuticos y un plan de tratamiento en función del estado del menor, de sus rasgos, de su estructura psíquica y de las contingencias y variables particulares que influyen en las respuestas que cada menor da frente a situaciones diversas y estresantes.

Para tratamientos prolongados cada 6 meses o 24 sesiones de tratamiento, se deberá emitir un informe del seguimiento realizado. Teniendo en consideración este informe y el del centro de referencia del menor, desde Coordinación de Centros de la Subdirección de Protección a la Infancia de la DGIFFN (en adelante, Coordinación de Centros) se autorizará la continuidad del tratamiento, si procede. Se mantendrá contacto periódico con los profesionales implicados en el progreso del menor, a fin de informar sobre la marcha de la terapia y dar las indicaciones necesarias a los responsables del menor.

Se establecerá, cuando se requiera, 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 el menor y la familia.

c) Programa de apoyo a las residencias

Se concibe como un programa complementario al programa de evaluación y tratamiento de los menores en los centros de acogimiento residencial. Para ello reunirán a los educadores y a los psicólogos y abordarán la situación que el equipo educativo considere que en un determinado momento precisa de una intervención.

Los objetivos de este programa son:

- Acercarse a la problemática del menor que esté en tratamiento, abordándolo desde distintas perspectivas para poder hacer una lectura de casos en función de la estructura clínica.
- Poder intervenir en determinados conflictos.

La dinámica de funcionamiento consistirá en convocar reuniones periódicas establecidas de forma que se lleve a cabo un trabajo conjunto con el equipo durante un tiempo.

d) Orientación a menores embarazadas

Atención inmediata a menores embarazadas, en situación de acogimiento residencial, atendiendo lo establecido en la ley Orgánica 2/2010 de 3 de marzo de salud sexual y reproductiva y de interrupción voluntaria del embarazo y el Protocolo de la Dirección General de Infancia Familia y Fomento de la Natalidad.

e) Orientación y asesoramiento

- Asesoramiento esporádico y puntual a equipos técnicos, de centros residenciales, creando un espacio psico-educativo que permita aportar información sobre determinados aspectos psicológicos, así como aprender a utilizar herramientas que favorezcan la intervención. Y asesoramiento en situaciones críticas (fallecimientos, accidentes, situaciones de extrema conflictividad.)
- Orientación y asesoramiento esporádico y puntual a equipos técnicos de centros residenciales, sobre menores residentes que no están siendo atendidos por la entidad adjudicataria, al no necesitar tratamiento, pero que a través de este abordaje se les puede dar una orientación que permita su manejo desde la institución.



El número máximo de sesiones anuales será de 2.580 (sumatorio de las contabilizadas en cada una de las modalidades antes enumeradas). El número de sesiones mensuales totales será de 215. Las sesiones mensuales que no se cubran en un mes podrán acumularse a otros meses de la misma anualidad, siempre que el sumatorio anual total no exceda 2.580 sesiones.

f) Evaluación de los usuarios

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario elaborará, desarrollará y aplicará, en el plazo de 6 meses desde el inicio del contrato, un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios, que deberá ser aprobado por la DGIFFN. Al menos una vez al año, los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a dicha Dirección General.

**C) Organización del servicio**

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

**1. Organización funcional**

- El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del servicio 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 a desarrollar.
- Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar los aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFFN, para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.
- A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFFN y el adjudicatario, existirá un responsable del servicio designado por la DGIFFN encargado de supervisar directamente la calidad del servicio.
- De forma periódica se mantendrán reuniones entre el director y/o coordinador técnico de la entidad y un responsable de la DGIFFN a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

**2. Organización del servicio y horario:**

La distribución de los psicólogos por tiempos y gabinetes asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los menores, prestando especial atención a los momentos críticos. Con el objeto de facilitar el acceso de los menores a las entrevistas o coordinaciones con otros profesionales, el adjudicatario contemplará un horario flexible, preferentemente en turno de tarde para no interrumpir las actividades académicas o laborales de los menores. No obstante, también puede haber sesiones en turno de mañana a fin de facilitar la asistencia a las mismas a aquellos menores que estén trabajando, o acudiendo a recursos formativos en turno de tarde. Cada menor tendrá un terapeuta asignado, manteniéndose el mismo profesional durante todo el tratamiento (salvo incidencias).

Los tramos horarios de atención podrán abarcar desde las 9 de la mañana hasta concluir a las 20 horas, de lunes a viernes, siempre en función de las necesidades de atención de los menores derivados y de su disponibilidad horaria. Al disponer el servicio de 6 psicólogos y 2 gabinetes, se facilita que las sesiones se distribuyan en cada momento en función de las necesidades de los menores. No se prestará servicio ni los sábados ni los festivos.



Antes de que transcurra un mes desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal a la Entidad Pública para su aprobación, así como la adscripción física de cada profesional a cada gabinete.

### 3. *Registros*

El adjudicatario deberá utilizar registros normalizados en la prestación de los servicios cuyos modelos serán visados por la Dirección General de la Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. Dichos registros se revisarán y actualizarán periódicamente.

### 4. *Expediente*

Cada menor que sea atendido en este servicio debe de contar con un expediente individual que recoja, de forma organizada, toda la información y documentación correspondiente a la intervención realizada con el mismo.

La entidad adjudicataria estará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, que estarán guardados en la sede en la que se le preste atención, garantizándose en todo momento la confidencialidad de la información recogida en el mismo y la aplicación en materia de protección de datos personales contenida en la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales integrados en los ficheros a los que acceda para la prestación de la atención objeto de este contrato, evitando que puedan perderse, alterarse, utilizarse o ser accesibles para personas no autorizadas.

La DGIFFN comprobará, con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del servicio, que el archivo de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, debiendo el adjudicatario haber puesto a disposición de la administración los expedientes individuales de todas las personas atendidas, tanto en papel como en formato digital.

## **D) Derivación de usuarios**

- Los menores, objeto de intervención psicológica, serán derivados por Coordinación de Centros, previa solicitud de los centros, con quien la entidad adjudicataria mantendrá la coordinación necesaria para el desarrollo de los trabajos.
- La entidad adjudicataria no podrá negar la intervención, siempre que tenga disponibilidad de sesiones, pero iniciado el tratamiento podrán proponer a Coordinación de Centros mediante informe razonado, las dificultades de adaptación del menor, ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas, o por hacerse imposible la intervención con el mismo. Coordinación de Centros tomará al respecto la decisión que proceda.
- Una vez que Coordinación de Centros derive un menor este servicio, lo notificará a la residencia del menor.
- Cuando se cese la intervención con un menor, será puesto en conocimiento de Coordinación de Centros, además de al centro residencial del menor.
- La realización de cada sesión se acreditará mediante un documento firmado por el beneficiario o responsable educativo del menor.
- Se garantizará el derecho a la intimidad y a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a los menores, debiendo la entidad adjudicataria establecer las medidas para garantizar dichos derechos.
- A los efectos de su control, el adjudicatario deberá presentar relación de los usuarios atendidos cada mes y en cada modalidad específica del servicio.



### E) **Frecuencia de las sesiones**

La frecuencia inicial de las sesiones será semanal, en función de las necesidades de cada menor y esta frecuencia puede mantenerse o pasar a ser quincenal. En cada caso, se adaptará a las necesidades de tratamiento de los menores beneficiarios.

### F) **Incidencias**

El adjudicatario notificará a la DGIFFN los cierres, altas, e incidencias de los casos en un plazo inferior a 48 horas desde que se produzcan, mediante fax, correo electrónico y/o medios telemáticos. Así como de cualquier incidencia que se origine y 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.

### G) **Evaluación y seguimiento:**

Se elaborarán por parte de la entidad adjudicataria los siguientes **Informes**:

- Informe de Evaluación tras, como máximo, cuatro entrevistas iniciales. En dicha evaluación se establecerán los objetivos terapéuticos y un plan de tratamiento para cada menor.
- Informes de seguimiento una vez transcurridos 6 meses o 24 sesiones del tratamiento individual, a fin de valorar la continuidad de cada tratamiento. Será Coordinación de centros de la DGIFFN quien autorizará o no dicha continuidad, tras valorar el citado informe.
- Informes finales de tratamiento.
- Informes puntuales sobre la evolución del tratamiento, a requerimiento de Coordinación de Centros.
- Informes correspondientes al protocolo de intervención en embarazo.

**Evaluación periódica** sobre el desarrollo del servicio, mediante análisis cuantitativos, y cualitativos de los casos atendidos, con el fin de evaluar la consecución de los objetivos. Dicha evaluación se realizará con carácter semestral, al finalizar el primer semestre y el segundo semestre de cada año natural.

Además, una vez al trimestre, remitirán al Área de Coordinación de Centros tablas con los diagnósticos y tratamientos de los menores que estén siendo atendidos.

**Evaluación anual.** Elaboración de una Memoria Anual justificativa y evaluadora del plan de actividades, recogiendo en un informe final datos cuantitativos y cualitativos sobre la cobertura del programa, el desarrollo y objetivos alcanzados, información relativa a los beneficiarios y conclusiones. En el primer trimestre del comienzo de cada año natural se remitirá la Memoria de Evaluación del año vencido, salvo la del último año de prestación, que se presentará a la finalización del servicio.

**Evaluación por parte de los usuarios.** Se evaluarán entre otros aspectos los procesos de actuación y el ajuste a las necesidades de los usuarios. Esta evaluación se realizará a través de cuestionarios. Dicha evaluación se recogerá cada 12 sesiones de intervención, remarcando que los instrumentos de recogida de información se adaptarán a las edades de los menores.





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

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán aportados por la entidad adjudicataria, que deberá mantener sus instalaciones y edificios en las condiciones de seguridad, salubridad e higiene precisas conforme a las disposiciones legales aplicables.

##### **A. RECURSOS MATERIALES**

###### **1. Locales**

El contrato se desarrollará en dos inmuebles aportados por la entidad adjudicataria, ubicándose un gabinete en cada inmueble. Pueden ser pisos o locales, deberán estar en zonas bien comunicadas por transporte público, y próximos a los mismos, distribuidas en las siguientes Áreas de Madrid:

- Madrid capital.
- En un municipio de la zona sur de la Comunidad de Madrid.

Estas ubicaciones atienden a la necesidad de facilitar y favorecer el acceso al servicio a los menores que lo precisen, que están en los distintos recursos residenciales de la red de protección de la Comunidad de Madrid. Entre los dos inmuebles dispondrán de un número total de estancias dedicadas a consulta, que posibilite la atención individual simultánea a menores en momentos críticos por todos y cada uno de los profesionales de la Entidad que sea adjudicataria y también facilitará la movilidad y distribución de profesionales entre gabinetes en momentos puntuales, para la atención a menores en función de la proximidad de cada gabinete al centro de protección al que estén adscritos éstos.

Ambos inmuebles ofrecerán un aspecto adecuado y adaptado al servicio a prestar.

Las dependencias dedicadas a este servicio o el local podrán ser compartidas por el adjudicatario para otras actividades que puedan desarrollar, aunque necesariamente deberán de ser de similar contenido.

Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del uso del inmueble (mobiliarios, enseres, material fungible, energía, comunicación etc.), así como materiales escritos para difusión. El adjudicatario repondrá con la máxima celeridad el mobiliario y material que se deteriore por el uso cotidiano.

Los inmuebles en los que se desarrollen los tratamientos, deben cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales (autorización administrativa emitida por la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social) y en materia de servicios sanitarios (autorización sanitaria emitida por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid). Se deberán mantener, durante todo el desarrollo del servicio, las condiciones y requisitos que se aportaron en el momento de la licitación y cuyo cumplimiento se comprobará en las visitas periódicas que se realizarán al mismo por parte de la DGIFFN.

En el supuesto excepcional de que, por razones de interés público, sea imposible continuar prestando la atención del servicio en el inmueble ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de la actividad en otro inmueble cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo inmueble deberá tener las mismas características que el sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología, y en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.



## B. RECURSOS HUMANOS

### ***Equipo técnico profesional: composición y sustituciones.***

Todo el equipo técnico como el auxiliar deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, tras la modificación introducida por la Ley 26/2015, mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales.

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

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

#### a) Composición:

- Mínimo de 6 Titulados superiores universitarios, licenciatura o grado en Psicología con experiencia, formación, habilidades y aptitudes para trabajar terapéuticamente con menores con medida de protección, identificar y detectar necesidades específicas de los menores, planificar, implementar, y evaluar los procesos rehabilitadores para cada menor. Dichos profesionales asesorarán al equipo educativo en relación a cada menor. Todos los profesionales deben de estar inscritos en el colegio oficial de psicólogos y contar con la habilitación profesional correspondiente para desarrollar el cometido solicitado.
- 4 de los psicólogos deberán contar con una experiencia mínima de cinco años en trabajo psicológico con menores protegidos, que deberán de acreditar mediante contratos de trabajo y certificado de las entidades en las que prestaron los servicios.
- 3 de los profesionales destinados a la ejecución diaria de los trabajos objeto del presente contrato deberán haber impartido al menos 100 horas de formación especializada en materia de menores protegidos.
- Coordinador. Uno de los titulados superiores será designado por la entidad adjudicataria para ejercer las funciones de coordinación y dirección del equipo técnico y será el interlocutor oficial con la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad para el seguimiento técnico del servicio. Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del coordinador técnico, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de las personas designadas para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y ser comunicado a la DGIFFN al inicio de la ejecución del contrato.

Se garantizará que el personal sea suficiente para atender de forma adecuada a los menores, desarrollar programas de atención residencial, y llevar a cabo asesoramiento y orientación, cumpliendo de forma satisfactoria con los criterios de calidad exigidos por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad. El adjudicatario se obliga, en todo momento, a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido en el presente pliego.

#### b) Dependencia:

El personal deberá estar adscrito con carácter presencial para cada gabinete. Cuando por necesidades del servicio se produzca el traslado de profesionales de un gabinete a otro deberá notificarse, y se deberá contar con la aprobación de la DGIFFN, a los efectos de garantizar un adecuado desarrollo del servicio.





El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, dependerá laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, quien asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo, y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, estará obligada/s a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento del Convenio colectivo aplicable y a las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, como la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la/s Entidad/es Adjudicataria/s que acredite/n 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 esté amparado, en su caso, por toda la normativa laboral vigente en cada momento, y especialmente por el Convenio Colectivo de aplicación al sector.

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 los menores, y desarrollará e implementará aquellas acciones que redunden en una mejora de la atención de las necesidades de las personas menores de edad. También correrá por cuenta del adjudicatario la dotación al personal de instrumentos técnicos para el desempeño de sus funciones.

La Entidad Adjudicataria deberá contar con un sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito, o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida, y la firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.

#### c) bajas y sustituciones:

El adjudicatario deberá mantener como mínimo el número de trabajadores de acuerdo con la oferta presentada, así como sustituir a los trabajadores cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral.

La Entidad Adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al responsable del contrato. A tal efecto, se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros de Protección, en el plazo máximo de diez días hábiles, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

#### d) 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 a Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que vayan a prestar. Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el plazo máximo de una semana en el que se indiquen los servicios mínimos prestados.



e) Otros

Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan. 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.

La entidad adjudicataria remitirá a Coordinación de Centros, al inicio de la ejecución del contrato, información actualizada de personal, correspondiente, mediante el protocolo de plantilla de personal facilitado al efecto que contenga, como mínimo, los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, número de la Seguridad Social, categoría, tipo de contrato, jornada laboral y antigüedad, así como con la información curricular necesaria (titulación) y funciones a desempeñar dentro del proyecto, vinculación jurídica con la entidad adjudicataria, que permita evaluar la profesionalidad de las personas que prestarán el servicio.

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

En cuanto a la experiencia laboral exigida en los presentes pliegos, en el plazo indicado de un mes desde el inicio del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar los contratos laborales debidamente registrados, acompañados de certificado/s expedido/os por Entidad Pública o privada donde haya desarrollado la actividad. En el mencionado plazo, igualmente el adjudicatario deberá presentar, en su caso, declaración responsable en la que se especifique que cuenta con el personal adecuado y suficiente para llevar a cabo las mejoras ofertadas.

La empresa adjudicataria deberá remitir a Coordinación de Centros, en el momento de producirse, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios (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). También deberá remitir las variaciones relativas a funciones de dirección y coordinación técnica y cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal.

La DGIFFN podrá también, en todo momento, recabar de la entidad información de personal actualizada.

De acuerdo con el artículo 308.2 de la LCSP a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante.

### **Formación del personal**

El adjudicatario elaborará un plan de formación inicial y continua del personal, relacionada con el cometido del trabajo, que incluya la realización de cursos o jornadas de formación planificadas, así como de espacios para intercambio de experiencias.

Como mínimo se impartirán 15 horas de formación al año para cada persona en plantilla.

El adjudicatario, a petición de la DGIFFN deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada, en cuanto a las horas recibidas por el personal de la plantilla.

El adjudicatario mantendrá actualizado el plan de formación durante la vigencia del contrato.



La Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad incluirá a la entidad adjudicataria en la Red de recursos de la DGIFFN a efectos de coordinación, apoyo y supervisión en las mismas condiciones que el resto de los recursos, facilitando el acceso a los Programas de Apoyo con los que cuenta la Dirección General.

- 1) En todo caso, la entidad adjudicataria adecuará su intervención a los criterios establecidos en la Ley Orgánica 1/1.996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y a la Ley 6/1.995, de 28 de marzo, de Garantías de los derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid y de acuerdo con lo desarrollado en el Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y Adolescencia, donde quedan establecidos los Principios, Funciones, Organización y Normativa para las diferentes tipologías de Acogimiento Residencial.
- 2) La Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias, y sin previo aviso, para comprobar la calidad del servicio y el cumplimiento del contrato.
- 3) El adjudicatario colaborará con la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad 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.
- 4) Los trabajadores que presten el servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.
- 5) La entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso y por escrito de Coordinación de Centros.

## **V.- COORDINACION, SUPERVISION y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.**

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, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo, siendo el/la responsable del contrato el/la Jefe de Coordinación de Centros, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de la LCSP.

A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la entidad adjudicataria asignará un Coordinador responsable para el seguimiento del contrato, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al órgano de contratación, representado por el responsable del contrato, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el propio responsable, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo



d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el responsable del contrato, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar al órgano de contratación, a través de su representante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

El seguimiento del contrato se realizará una vez al semestre y se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Contrato.
- b) El seguimiento de los menores atendidos: altas, cierres, reinicio de casos, evolución de los menores, incidencias, etc.
- c) El seguimiento de la intervención psicológica desarrollada con los menores.
- d) Desarrollo del programa de apoyo a las residencias.
- e) El seguimiento de las intervenciones efectuadas de orientación y asesoramiento.
- f) Seguimiento de la participación y coordinación interna y externa.
- g) La revisión de los expedientes de los menores, así como de los informes que contienen.
- h) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos de los gabinetes, así como de los seguros suscritos al efecto.
- i) El seguimiento del personal adscrito al contrato, así como del Plan de formación elaborado por la Entidad.
- j) 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 semestral.

El adjudicatario será responsable de la correcta ejecución del contrato, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la efectuación del mismo, de acuerdo con lo estipulado en la LCSP.

En Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE INFANCIA,  
FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Fdo.: Alberto San Juan Llorente

