



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN CENTRO DE APOYO Y ENCUENTRO FAMILIAR (CAEF) ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

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

El objeto del presente contrato es la Gestión de un Centro de Apoyo y Encuentro Familiar, adscrito a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, que se detallan a continuación:

Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF): Noroeste (antiguo CAEF Majadahonda-Las Rozas, para la atención preferente de los municipios de la zona Noroeste).

No obstante, lo anteriormente expuesto, la ubicación física de los servicios integrados en el CAEF podrá ser objeto de modificación durante el plazo de ejecución del contrato en función de las necesidades detectadas y a discreción y decisión última de la Dirección General con competencias en materia de familia (en adelante DGIFFN).

Este contrato se financiará con cargo al Pacto de Estado contra la Violencia de Género, Fondo 2018/00122 y proyecto de gasto 2022/000228

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

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

- Grupos Formativos dirigidos a familias
  - Servicio de Visitas a Domicilio
3. No obstante, los servicios prestados desde el CAEF podrán ser modificados a criterio de la DGIFFN, sin que esto suponga un coste adicional para las empresas, de igual manera, las empresas adjudicatarias podrán ampliar este catálogo y prestar otros servicios de apoyo a la familia, siempre que cuenten con la oportuna autorización de la DGIFFN, sin que ello suponga incremento del importe del contrato.
  4. La empresa adjudicataria no podrá facturar a los usuarios cantidad alguna por los servicios prestados en la ejecución de este contrato.

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

Los servicios se desarrollarán bajo la supervisión de la DGIFFN.

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

### **Funciones:**

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

### **1.- Servicio de información, orientación y asesoramiento familiar**

Para la prestación de información, orientación y asesoramiento a familias que se encuentren ante situaciones difíciles que pueden afectar al bienestar del grupo familiar o

de alguno de sus miembros, con el fin de prevenir y dar respuesta a problemas o crisis puntuales.

Los profesionales que presten este servicio deberán ser titulados en psicología, trabajo social, derecho o educación social. Los titulados en psicología, trabajo social o educación social, deberán contar con un curso de al menos 200 horas en mediación familiar o con especialización en intervención familiar con un curso de al menos 200 horas y en cualquier caso con formación en igualdad y violencia de género y con una experiencia mínima de dos años en intervención con familias y menores. El titulado en derecho deberá contar con dos años de experiencia en derecho de familia. Al menos un profesional del equipo deberá contar con formación en discapacidad. Ofrecerán apoyo a las familias para que desarrollen habilidades que les permitan superar las dificultades propias de la convivencia, los ciclos evolutivos, la comunicación, los problemas escolares, las relaciones familiares, etc.

## Funcionamiento

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

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

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

## **2.- Servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad.**

Prestado por los profesionales del Servicio de información, orientación y asesoramiento familiar con formación en duelo, se priorizarán en el acceso sobre cualquier otro tipo de actuación la atención a las familias que hubieran sufrido la pérdida por causas sobrevenidas de un menor (accidente, enfermedad súbita, suicidio etc.), al objeto de acompañarles y dotarles de las herramientas necesarias para poder proceder a la elaboración del duelo.

La atención deberá ser presencial y se informará y acompañará personalmente de forma clara, detallada y comprensible. En cuanto al número de sesiones, de una hora de duración, será establecido por el profesional tras una primera valoración, no pudiendo exceder, en cualquier caso, de siete sesiones, salvo autorización expresa de la DGIFFN.

Independientemente de esta atención individualizada, se ofertará a familias la posibilidad de formar parte de grupos de apoyo en los que se abordarán aspectos del duelo en la que la interacción con otras familias que han sufrido la misma experiencia traumática pueda resultar beneficiosa.

La intervención con estas familias en el CAEF, se iniciará una vez que finalicen las actuaciones de emergencia, que serán prestadas mediante convenio con el centro directivo competente en la materia. La derivación al CAEF desde aquel dispositivo se producirá en los siete días siguientes al deceso.

## **3.- Servicio de mediación familiar**

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

El fin de la mediación es prevenir, minimizar o resolver conflictos familiares, como los problemas de relación y comunicación entre los miembros de la familia –especialmente entre padres e hijos adolescentes-, las desavenencias derivadas de la ruptura, la separación

o el divorcio de la pareja, las dificultades originadas por el cuidado de familiares mayores o con discapacidad, los desacuerdos por herencias, los conflictos en empresas familiares, etc.

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

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

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

## Funcionamiento

La duración de la mediación dependerá de la naturaleza y complejidad del caso y no podrá exceder de tres meses desde la sesión inicial. Se procurará no agotar innecesariamente dicho plazo. No obstante, podrá prorrogarse por otros tres meses a solicitud de las partes cuando el mediador aprecie la posibilidad de llegar a acuerdos. Las sesiones serán de aproximadamente una hora de duración y se procurará igualmente que no sean más de diez en el primer periodo de tres meses fijado.

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

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

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

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

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

#### 4.- Servicio de Punto de Encuentro Familiar

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

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

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

Los objetivos de este servicio son:

- Facilitar las visitas y el contacto de los menores con sus familiares, en situaciones de separación o ruptura, para garantizar el mantenimiento de los vínculos necesarios para su adecuado desarrollo integral.
- Contener los conflictos entre los progenitores en el contexto de los encuentros con los hijos y prevenir episodios de violencia.



- Ayudar a los padres para que sean capaces de mantener una adecuada relación con sus hijos de forma autónoma, sin necesidad de apoyo institucional.

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

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

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

## Funcionamiento

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

Finalizada la entrevista y tras la valoración realizada por el profesional que realizó la entrevista, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar, elaborará en el plazo

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

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

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

Por otra parte, se ofrecerá la participación en Grupos Formativos dirigidos a familias, en sesiones grupales de carácter formativo, la asistencia a charlas, talleres, etc., que puedan resultar útiles en su situación.

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

El responsable del Servicio de Punto de Encuentro se encargará, además de la atención a las familias que le correspondan, de dar traslado al equipo de los criterios técnicos de la DGIFFN, de supervisar todos los informes que se realicen y mantener semanalmente las reuniones de seguimiento, sin perjuicio de las que la DGIFFN estime convenientes, y en su caso, transmitir a los órganos derivantes (Juzgados, Organismo competente en materia de menores de las Comunidades Autónomas) los informes y propuestas que se consideren convenientes. La propuesta de baja de los usuarios en este servicio se hará mediante informe motivado a la DGIFFN para su correspondiente tramitación.

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



No obstante, la DGIFFN podrá celebrar convenios de colaboración con municipios y mancomunidades de la Comunidad de Madrid, al margen de este contrato, para la prestación de servicios de punto de encuentro familiar que acerquen la prestación de estos servicios al área de influencia del municipio respectivo, correspondiéndole la orientación y apoyo técnico y supervisión del funcionamiento del servicio gestionado por la entidad local.

## **5.- Grupos Formativos dirigidos a familias**

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

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

### **Objetivos.**

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

### **Funcionamiento.**

La escuela de familia se prestarán preferentemente, de forma itinerante, y a demanda, previa autorización de la DGIFFN en centros escolares, servicios sociales municipales, centros de salud integrados en la red de Atención Primaria etc.

La Entidad adjudicataria se hará cargo de organizar los cursos programados con el visto bueno de la DGIFFN, así como de impartir las sesiones formativas y de los gastos que ello conlleve. Las charlas y talleres se podrán realizar también en las dependencias de los CAEF, pero preferentemente se realizarán en los centros o instituciones en los que sea demandado, tanto de forma presencial como telemática.

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

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

## **6.- Servicio de Visitas a Domicilio.**

El servicio denominado “Visitas a domicilio” se dirige a embarazadas y familias con menores de hasta 24 meses para el fomento de la parentalidad positiva y la prevención del riesgo y la desprotección en menores, y consiste en la realización de visitas periódicas al domicilio de la gestante o madre, por parte de personal especializado, desde el sexto mes de gestación, hasta que el niño cumpla los dos años. Las visitas incluirán asistencia en ámbitos como dieta, lactancia, seguridad, o habilidades parentales.

El servicio se prestará en la localidad de Collado Villalba. Para su ejecución la DGIFN actuará coordinando la ejecución del mismo, recabando para ello la colaboración de la entidad local de referencia, y en especial de sus servicios sanitarios (centros de salud de atención primaria y hospitales de referencia) y servicios sociales de atención primaria, quienes orientarán a las familias candidatas a participar en este programa, sin perjuicio de que estas puedan acceder al programa mediante otras modalidades de acceso previstas en estos pliegos.

Mediante convenio de colaboración suscrito a estos efectos entre la Consejería con competencias en materia de familia y la Consejería de Sanidad, se fijarán las condiciones para la intervención de Matronas del Servicio Madrileño de Salud en la prestación de estos servicios a las familias.

La finalidad de este servicio es el acompañamiento y protección a las familias que cubriendo los siguientes objetivos generales:

- Apoyo y protección a la maternidad
- Fomento de la parentalidad positiva
- La prevención de la situación de riesgo en familias vulnerables
- Potenciar la igualdad de oportunidades para todos los niños.

Los objetivos específicos que se desea conseguir con la prestación del servicio, son los siguientes:

1. Generar seguridad y ofrecer apoyo emocional y social a las madres y padres
  - a. Establecer una relación de ayuda y una alianza de trabajo con las familias.
  - b. Contener y reducir el malestar emocional relacionado con la parentalidad generando experiencias de seguridad.
  - c. Detectar y fortalecer las redes informales de apoyo de las familias y crear nuevas oportunidades de apoyo social.
  - d. Promover un uso adecuado y eficaz de los **recursos formales de apoyo** y orientación.
2. Fomentar una parentalidad positiva y responsable
  - a. Detectar y consolidar las competencias parentales existentes en la familia.
  - b. Aumentar la sensibilidad de los cuidadores para detectar, comprender y responder a las necesidades del bebé durante el desarrollo.
  - c. Ofrecer información y aprendizajes significativos en las principales áreas de desarrollo de la parentalidad.
3. Acompañar el desarrollo de un proyecto de parentalidad reflexiva y con sentido
  - a. Fortalecer los procesos de mentalización en los cuidadores.
  - b. Fomentar **la autoeficacia y la satisfacción** con el rol parental.
  - c. Fomentar la construcción de una narrativa positiva sobre la propia parentalidad y sobre el bebé.
4. Promover el desarrollo integral del bebé
  - a. Promover el adecuado de desarrollo bio-psico-social del bebé.
  - b. Detectar e intervenir frente a posibles alteraciones y retrasos en el desarrollo integral del bebé.
  - c. Detectar e intervenir frente a posibles situaciones de riesgo psicosocial.

La designación de las familias participantes en este programa, en cualquiera de las modalidades previstas, requerirá en todo caso de la autorización última de la DGIFFN, oído el equipo técnico interviniente en la ejecución del programa.

### Funcionamiento

Las principales áreas que se pretenden fortalecer, desde el desarrollo de una parentalidad positiva, reflexiva y sensible durante toda la intervención son:

- Rutinas: alimentación, sueño e higiene
- Salud, seguridad y límites
- Necesidades emocionales y relacionales
- Juego y desarrollo
- Recursos y contextos de crianza

### Itinerario de intervención

El proceso completo de intervención tendrá en lugar desde el sexto de mes del embarazo hasta que el niño cumple 2 años y consta de un máximo de 26 visitas a cada familia. Las visitas se desarrollan por un técnico superior en educación infantil y otro profesional que podrá ser Psicólogo, educador social o trabajador social con una periodicidad variable, dependiendo de la etapa de la intervención y de la necesidad de apoyo que se prevé en los cuidadores principales tal y como se recoge en la siguiente tabla:

**Tabla Plan de visitas**

ETAPA	PERIODICIDAD DE LAS VISITAS	DURACION DE LAS VISITAS
<b>Acogida</b>	1 entrevista	1,5 horas
<b>Embarazo 6-9 meses</b>	1- 3 entrevistas	1,5 horas
<b>Recién Nacido 0-3 meses</b>	1 visita quincenal	1,5 horas
<b>Crianza 3-12 meses</b>	1 visita mensual	1,5 horas
<b>Primeros pasos 12-22 meses</b>	1 visita cada dos meses	1,5 horas
<b>Despedida 24 meses</b>	1 entrevista	1,5 horas

Funciones de los técnicos del programa

- Desarrollar la acogida y evaluación inicial del caso.
- Realizar una evaluación inicial de las familias asignadas y una planificación adaptada de la intervención con cada una de ellas.
- Planificar, desarrollar y evaluar las visitas domiciliarias de las familias asignadas.
- Participar en la planificación y el desarrollo de las sesiones grupales.
- Recoger la información prevista en el plan de evaluación del caso.
- Coordinarse con otros profesionales en lo referente a los casos asignados.
- Colaborar en la difusión del programa.
- Todas aquellas actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Los servicios prestados se completarán con las citas sanitarias que las matronas de los respectivos hospitales de referencia y centros de salud de atención primaria, consideren necesarias para un adecuado seguimiento de la gestación, posparto, crianza y lactancia y con los servicios de ayuda a domicilio que se puedan prestar desde el ayuntamiento en el que se realice el servicio.

En cualquier caso, por el equipo técnico interviniente se pactará con las familias la fecha y hora de realización de las visitas, al objeto de adaptarse de la mejor manera posible a la dinámica y horarios de las familias participantes en el programa, que en todo caso se celebraran en días laborables, excluidos sábados, domingos y festivos.

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

#### **1. Acceso**

El acceso al CAEF variará según el servicio requerido:

a) En los servicios de Información, orientación y asesoramiento familiar, mediación familiar, y Grupos Formativos dirigidos a familias el acceso se realizará directamente previa cita de los interesados, por vía telefónica, correo electrónico, presencial o a través de cualquier otro sistema. Asimismo, podrá accederse por derivación de otros servicios que se presten en la Comunidad de Madrid, en otras Administraciones Públicas o en entidades que

trabajen en ese ámbito de intervención, manteniendo en todo caso su carácter de voluntariedad. En cualquier caso, será necesaria cita previa.

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

c) En el servicio de Visitas a Domicilio, el acceso se realizará mediante oficio de la DGIFFN cuando se haya producido una derivación previa por parte de los centros de salud de atención primaria, hospitales, entidades de naturaleza privada cuya finalidad es el apoyo a la maternidad, centros de servicios sociales municipales, etc.

Las familias podrán también acceder a este servicio por iniciativa propia, previa solicitud de cita para la celebración de la entrevista inicial, comprobación por la entidad adjudicataria de la disponibilidad existente y autorización de la DGIFFN.

d) Para el servicio de Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad el acceso se realizará mediante derivación desde los servicios de emergencia.

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

## **2.-Horario de atención**

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

2. A tal fin, para los servicios de Orientación Familiar, Mediación Familiar, y Grupos Formativos dirigidos a familias estará abierto de lunes a viernes laborables de 10:30 a 20:30 horas. Durante los viernes de los meses de julio y agosto finalizarán a las 15:30 h.

Para el Servicio de Visitas a Domicilio estará abierto un total de 25 horas a la semana de lunes a viernes en horario de mañana de 10:30 a 14:30 y dos tardes en horario de 16:00 a 18:30h. Durante los viernes de los meses de julio y agosto finalizará a las 14:00 h



Para el Servicio de Punto de Encuentro Familiar permanecerá abierto en los días indicados de 10,30 a 15,00 horas en horario de mañana y de 16:00 a 20:30 horas en horario de tarde excepto los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero que permanecerán abiertos exclusivamente en horario de mañana y los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero que permanecerá cerrado.

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

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

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

Las entidades licitadoras podrán solicitar la visita a los locales en los que se vaya a ejecutar el contrato al efecto de conocer sus instalaciones y poder ponderar de manera adecuada su oferta.

##### **Centro de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) Noroeste:**

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

- Avda. de Guadarrama nº 34, planta baja, 28220 Majadahonda, desde donde se realizará la coordinación.
- Calle Comunidad de la Rioja nº 2, planta baja, 28231 Las Rozas, donde, al menos, deberá ofertarse el servicio de Punto de Encuentro Familiar.
- Plaza del Príncipe de España nº 1 3ª Planta de la localidad de Collado Villalba, en el que se prestará el servicio de Visitas a Domicilio.
- Local sito en un municipio de la sierra oeste de Madrid para la prestación de un segundo servicio de Punto de Encuentro Familiar.

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

##### **En los cuatro locales:**

- Gastos de equipamiento y consumo de telefonía, contestador automático telefónico, fax e internet y sistema informático en general, incluyendo los equipos y las aplicaciones informáticas, impresoras, fotocopadoras, etc.
- Limpieza (con un mínimo de quince horas semanales)
- Mobiliario adecuado y suficiente a las características de los usuarios y la prestación de los servicios objeto del contrato tal y como se detalla en el anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamiento para mantenerlo en condiciones normales de

prestación de los servicios y será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas. A estos efectos, no serán por cuenta del adjudicatario las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFN resulte necesaria.

- Seguro de responsabilidad civil para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios.
- Gasto de suministros, electricidad y climatización.
- En aquellos locales que constituyan una unidad independiente, los gastos de desratización y desinsectación.

**Adicionalmente en los locales de Las Rozas y el situado en un municipio de la sierra oeste de Madrid:**

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

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

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

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

### **a) Composición y titulación.**

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

El CAEF deberá contar con:

1 Puesto de Coordinador en horario de 10,30 y las 19,00 de lunes a jueves y los viernes de 10,30 a 14,30.

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

Para la prestación de los servicios de Información, orientación y asesoramiento familiar a las familias, Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad, Mediación Familiar y Grupos formativos para familias, el CAEF deberá contar con:

1 Puesto de Psicólogo, educador social o trabajador social de lunes a viernes, de 10,30 a 15,30 horas.

1 Puesto de Psicólogo, educador social o trabajador social de lunes a viernes, de 15,30 a 20,30 horas.

1 Puesto de Mediador Familiar de lunes a viernes, de 10,30 a 20,30 horas.

1 Puesto de titulado en derecho en horario de tarde, de 15,30 a 20,30 h, dos días en semana, y un día en horario de mañana, de 10:30 a 15:30 horas.

El horario de los servicios de Mediación Familiar, Información, orientación y asesoramiento familiar, Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad y Grupos Formativos dirigidos a familias, durante los viernes de los meses de julio y agosto finalizará a las 15:30 h.

Para la prestación de **los servicios de Visitas a Domicilio** deberá contar en la localidad de Collado Villalba con al menos:

1 Puesto de Educador Social, trabajador social o psicólogo de lunes a viernes de 10.30 a 14.30 horas, excepto festivos y dos tardes en semana de 16:00 a 18:30.

1 Puesto de Técnico en Educación Infantil de lunes a viernes de 10.30 a 14.30 horas, excepto festivos y dos tardes en semana de 16:00 a 18:30.

Durante los meses de julio y agosto finalizarán a las 14:00 h.

La entidad adjudicataria dotará a su personal con los medios técnicos necesarios para desarrollar sus funciones, y como mínimo pondrá a su disposición un ordenador portátil y tablets.

Los equipos de trabajo estarán compuestos por profesionales de distintas disciplinas. Para el Servicio de Punto Encuentro Familiar el CAEF deberá contar con los puestos que, junto al titulado en derecho del servicio de asesoramiento familiar, se especifican a continuación:

### **En el local de Las Rozas**

Horario de mañana. 10,30 a 15,00 horas:

Lunes, miércoles y jueves:

1 Puesto de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

Viernes:

2 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

Sábados y domingos:

4 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

Horario de tarde de 16:00 a 20:30 horas:

Lunes, miércoles, jueves y viernes:

4 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

Sábados y domingos:

4 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

### **En el local del municipio de la sierra oeste de Madrid**

Horario de mañana. 10,30 a 15,00 horas

Horario de tarde de 16:00 a 20:30 horas

Viernes:

1 Puesto de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo en horario de mañana,

3 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo en horario de tarde

Sábados y domingos:

3 Puestos de Trabajador/a Social, Educador/a Social o psicólogo

en horario de mañana y tarde

No obstante, en función de la demanda requerida esta distribución de puestos de trabajo podrá ser adaptada por el órgano de contratación, bien por propia iniciativa o a propuesta de la entidad adjudicataria, siempre que no suponga un incremento del número de horas global, ni del número de puestos de trabajo previstos en los pliegos. En caso de que esta

adaptación se realice a propuesta de la entidad adjudicataria, deberá contar con la aprobación previa de la DGIFFN. Durante los meses de julio y agosto de cada año de ejecución del contrato, en función de la demanda del servicio y previa autorización de la DGIFFN, se podrá generar una bolsa de horas equivalente a un 30,30 % del total de las previstas para los servicios de Información, orientación y asesoramiento familiar, Apoyo en el duelo a las familias por la pérdida sobrevenida de un menor de edad, y Mediación Familiar, en los que no sea prestado alguno de los servicios en un horario determinado. Esta bolsa de horas no realizadas en esos meses, deberán prestarse antes de la finalización del año natural.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a la sustitución temporal de trabajadores (menos de 6 meses), podrá ser contratado un profesional que con la titulación y formación solicitada no reúna el tiempo de experiencia exigido. En los casos en los que el profesional a contratar, teniendo la titulación exigida, no cumpla estrictamente con la formación requerida, se podrá conceder un plazo de seis meses para subsanar la carencia. En ambos casos, la sustitución deberá contar siempre con la previa aprobación del DGIFFN.

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

## Prácticas



En los diferentes servicios que se prestan en elCAEF los alumnos que estén cursando grados universitarios o ciclos formativos relacionados con los perfiles profesionales existentes en cada uno de los servicios podrán realizar prácticas. Será requisito previo para la realización de esas prácticas por parte de la entidad adjudicataria la firma de convenios con las universidades o centros formativos y requerirá la autorización previa de la DGIFFN.

## Huelga Legal

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

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

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

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga a la DGIFFN valorará la deducción que corresponda en la factura correspondiente al periodo en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

## CLÁUSULA CINCO. -Obligaciones de la Dirección General de Infancia Familia y Fomento de la Natalidad

Serán obligaciones de la DGIFFN:

1. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de los contenidos especificados en el contrato.
2. Dar el visto bueno a las sustituciones de personal, siempre que cumplan con los requisitos exigidos en los pliegos.
3. Aprobar la planificación y programación anual del servicio, así como las modificaciones que puedan producirse.
4. Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo realizado por la entidad y apoyarla técnicamente en cualquier aspecto relacionado con la ejecución del Servicio, así como dictar las órdenes e instrucciones precisas para el correcto cumplimiento del contrato, así como para la elaboración de informes, memorias y demás.

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

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

La entidad adjudicataria vendrá obligada a:

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

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

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

En Madrid a Fecha de la Firma  
LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y  
FOMENTO DE LA NATALIDAD

Firmado digitalmente por: VALMAÑA OCHAITA SILVIA  
Fecha: 2025.07.11 13:59

Fdo. Silvia Valmaña Ochaíta

anexo I

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Mesa para el office	1
Silla para el office	4
Estantería para el office	2
Sillas color haya	8
Sillas de confidente	30
Sillones de trabajo con respaldo de tela	7
Sofá	4
Mesa despacho y cajonera	7
Mesas redondas	4
Bancada de 3 asientos	3
Armario	1
Armario archivador	8
Archivador metálico (carpeta colgante)	4
Estantería modular	5
Estantería de madera 4 baldas	8
Estantería modular metálica para el archivo	4
Reposapiés	6
Paragüero	2
Perchero	8
Lámpara de sobremesa	6
Papelera	10
Frigorífico	1
Mesa infantil	6
Silla infantil	18
Cambiador de bebé	1
Depósito higiénico de pañales	1
Taburete baño para niños (alzador)	3
Papelera metal de baño	3
Complementos para los 3 baños (toallero, espejos, escobilla, jabonera, secador...	3
Microondas	1
Cafetera	1
Calentador de agua	1
Televisor 24"	1
Reproductor de DVD	1
Aparato de música	1
Teléfono	7
Futbolín	1
Ordenador de sobremesa	7
Impresora multifunción (impresora + fax + escáner)	2
Cubo de basura con compartimentos de reciclaje	1
Utensilios de limpieza (lote)	1
Menaje básico de cocina	1
Juguetes y juegos didácticos diversos para distintas edades	6
Tapiz de suelo	8
Papelógrafo y rotuladores	1
Pizarra blanca y rotuladores	6
Corcho	4
Accesorios decorativos diversos	24
Felpudo	1
Botiquín 1	1
Cámaras	5