



Dirección General
de Infancia, Familia
y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE FIJA LAS CONDICIONES A LAS QUE HABRÁ DE AJUSTARSE EL CONTRATO DE SERVICIOS DE “EVALUACION Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO INDIVIDUALIZADO DE MENORES EN ACOGIMIENTO RESIDENCIAL” CON CARGO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto principal prestar atención psicológica individualizada a menores, con medida de protección adoptada por el Pleno de la Comisión de Protección a la Infancia y a la Adolescencia y en situación de acogimiento residencial que precisen atención terapéutica específica e intensiva, para elaborar traumas psicológicos graves y regular sus emociones y conducta.

Las actuaciones realizadas con este contrato ayudarán a proporcionar a los menores un contexto seguro, tuitivo, protector, terapéutico y a responder a sus necesidades emocionales acordes con su desarrollo para favorecer el progreso personal, potenciando de manera óptima sus recursos y crecimiento, todo ello dentro del entorno seguro, inclusivo y de buen trato al que hace referencia la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).

II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

1. Perfil de los menores.

A los efectos de este Pliego de Prescripciones Técnicas, la prestación del servicio a la que se destina este contrato atenderá a los perfiles que se exponen a continuación:

- a) Edad: de 6 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años). Excepcionalmente se derivarán menores de edad 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 (en adelante, DGIFFN), y que se encuentren en situación de acogimiento residencial.
- d) Menores que precisen atención terapéutica específica de alta intensidad para elaborar traumas psicológicos, regular sus emociones, y su conducta
- e) Adolescentes embarazadas, en acogimiento residencial, que precisen asesoramiento y orientación psicológica.

2. Objetivos.

- a) Posibilitar que los menores atendidos consigan un estado de salud emocional adecuado y conforme a su desarrollo evolutivo.
- b) Propiciar un cambio positivo en el estilo de vida de cada menor.
- c) Aminorar o extinguir actitudes y conductas desadaptativas.
- d) Capacitar a los menores para su desenvolvimiento en contextos normalizados.
- e) Contribuir a asegurar la protección integral de los menores destinatarios del contrato.
- f) Garantizar un medio seguro, inclusivo y de buen trato al que hace referencia la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).

III. REGIMEN DE UTILIZACION DEL SERVICIO.

- a) Los menores que precisen de intervención psicológica, serán derivados por el Área de Coordinación de Centros (en adelante, ACC), previa solicitud de los centros donde residan los menores, con quien la entidad adjudicataria mantendrá la coordinación necesaria para el desarrollo de los trabajos.
- b) La entidad adjudicataria no podrá negar la intervención, siempre que tenga disponibilidad de sesiones, pero iniciado el tratamiento podrán proponer al ACC, 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.
- c) Una vez que el ACC derive un menor a este servicio, lo notificará a la residencia de procedencia del menor.
- d) Cuando se cese la intervención con un menor, será puesto en conocimiento del ACC y del centro residencial del menor.
- e) La realización de cada sesión se acreditará mediante un documento firmado por el beneficiario o responsable educativo del menor.
- f) 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.
- g) A los efectos de su control, el adjudicatario deberá presentar relación de los usuarios atendidos cada mes y en cada modalidad específica del servicio.
- h) La entidad adjudicataria elaborará los siguientes informes: informe de evaluación tras las entrevistas iniciales, informes de seguimiento una vez transcurridos 6 meses o 24 sesiones del tratamiento, informes finales de tratamiento, informes puntuales sobre la evolución del tratamiento (a requerimiento del ACC), informes correspondientes al protocolo de intervención en embarazo, informes de incidencias y de revelaciones constitutivas de delito.
- i) La frecuencia inicial de las sesiones será semanal y en función de las necesidades de cada menor, esta frecuencia puede mantenerse o pasar a ser quincenal. En cada caso, se adaptará a las necesidades de tratamiento de los menores beneficiarios.
- j) El adjudicatario notificará a la DGIFFN los cierres, altas, e incidencias de los casos en un plazo inferior a 24 horas desde que se produzcan, a través de correo electrónico y/o sistema informático, mediante un procedimiento que garantice la debida confidencialidad de los datos transmitidos, 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. El terapeuta debe comunicar en formato incidencia al técnico del ACC cualquier revelación que el menor exprese en el contexto terapéutico, que sea constitutiva de delito e interponer la denuncia correspondiente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

La Entidad Adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de los menores atendidos y a su evolución. En la prestación de estos servicios, la Entidad Adjudicataria deberá garantizar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los centros recogidos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia, la Ley 4/2023, de 22 de marzo de Derechos, Garantías, y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

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, problemática y necesidades terapéuticas específicas de cada destinatario, atendiendo siempre a lo dispuesto en la LO 8/2021, de 4 de junio, respecto a los entornos seguros y de buen trato, siguiendo el Modelo de entorno protector y de buen trato en los centros de protección de menores en la Comunidad de Madrid.

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 que se encuentren en situación de acogimiento residencial.
- 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 puntual 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 de casos que se deriven para el programa de atención residencial, con la finalidad de ayudar a analizar cómo se ha intervenido y qué se ha conseguido.

La atención psicológica individual a los menores derivados que se encuentren en situación de acogimiento residencial es el servicio prioritario de este contrato.

La Entidad Adjudicataria colaborará con la Entidad Pública en todos aquellos aspectos en los que ésta lo solicite, siempre y cuando éstos estén relacionados con el objeto del presente contrato. En particular, colaborarán 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 Protección a la Infancia y a la Adolescencia y cuyas actuaciones irán siempre enfocadas en interés del menor.

Se coordinarán con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativa, rehabilitador y terapéutico a realizar con el menor.

V.- PARTICULARIDADES TECNICAS DEL SERVICIO.

a) Características generales del Servicio.

La finalidad del servicio recogido en este contrato es terapéutica y rehabilitadora. Para ello se generará un entorno terapéutico y reparador, en el que se atienda a las necesidades emocionales de cada menor. El objetivo prioritario consiste en asegurar una atención especializada y de calidad de forma individualizada, centrada en las necesidades de cada menor.

La Entidad Adjudicataria llevará a cabo una atención con cada menor personalizada que se organizará de un modo flexible, en un proceso continuado y adaptado a las características, problemática y necesidades específicas de cada destinatario.

b) Intervenciones de carácter técnico.

La Entidad Adjudicataria deberá desarrollar las siguientes intervenciones de carácter técnico:

1) Evaluación inicial:

Servicio de consulta y evaluación mediante entrevista personales individuales con el menor. Se incluirá la aplicación de pruebas diagnósticas que sean precisas, entrevistas, y otras formas de coordinación con los profesionales que les conocen (centro residencial, centro escolar, centro de salud u otros profesionales relevantes), 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 ACC.

2) Sesiones terapéuticas:

Para el tratamiento de los menores se realizarán sesiones individuales. 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 el ACC 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.

Con objeto de facilitar el acceso de los menores y las entrevistas o coordinaciones con otros profesionales, el adjudicatario contemplará un horario flexible, preferentemente en turno de tarde, para no interrumpir las actividades académicas de los menores. Los tramos horarios de atención podrán abarcar desde las 9 de la mañana hasta concluir a las 20 horas, de lunes a viernes, e incluir en su caso fines de semana, siempre en función de las necesidades de atención de los menores derivados y de su disponibilidad horaria.

3) 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 del recurso residencial durante un tiempo.

4) Orientación a menores embarazadas.

Atención inmediata a menores embarazadas en situación de acogimiento residencial, atendiendo a 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.

5) 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.

Los servicios objeto del contrato se prestarán a través de un conjunto de sesiones, cuya naturaleza será de alguna o algunas de las señaladas en este apartado, según las necesidades que técnicamente se aprecien en cada caso concreto. El número mínimo de sesiones anuales serán de 2.580 (sumatorio de las estimadas en cada una de las modalidades anteriormente enumeradas). La atención psicológica individual es la modalidad prioritaria en este contrato.

c) documentación protocolos y registros

d.1. Documentación individual.

- 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. En el expediente también figuraran las revelaciones realizadas por el menor, incidencias y observaciones.
- 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.
- Una vez finalizada la fase de intervención en el centro, el equipo técnico elaborará un informe clínico final. En él deben quedar detalladas las posibles actuaciones de seguimiento a realizar. Así mismo, también se elaborarán informes cuando sean solicitados por la Entidad Pública o por los Juzgados.

d.2. Documentación del recurso residencial.

- 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, las actividades a desarrollar, horarios de cada profesional y su adscripción física a los gabinetes. 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.

- La Entidad Adjudicataria remitirá al ACC, en el plazo de un mes desde la formalización del contrato, las líneas genéricas de Programa Terapéutico de intervención de la entidad. Posteriormente, en el primer trimestre del comienzo de cada año natural, se presentará la Memoria de Evaluación del año anterior. La Memoria Anual recogerá en un informe final LOS datos cuantitativos y cualitativos sobre la cobertura del programa, el desarrollo y objetivos alcanzados, información relativa a los beneficiarios y conclusiones.
- La Entidad Adjudicataria dispondrá de un Reglamento de Régimen Interno, en el que, al menos, constarán la organización del servicio, las normas, horarios, el régimen disciplinario y los mecanismos de queja y comunicación existentes.
- La distribución de los psicólogos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de los menores, prestando especial atención a los momentos críticos. La atención prioritaria será en el turno de tarde para evitar que los menores falten a sus recursos formativos, pero 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.
- Una vez al trimestre, remitirán al ACC tablas con los diagnósticos y tratamientos de los menores que estén siendo atendidos.
- La Entidad Adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el centro. Esta información se transmitirá de manera que se cumplan las obligaciones del Esquema Nacional de Seguridad, al tratarse de datos de categoría especial.
- El servicio dispondrá de un manual de procedimientos para los trabajadores, en el que se recogerá lo relativo a las intervenciones y coordinaciones con cada área y en cada situación, teniendo siempre presente el Manual de Procedimientos del ACC.
- Este servicio dispondrá de un Sistema de Entorno Protector y Buen Trato, basado en el Modelo establecido por la Comunidad de Madrid.

La DGIFFN 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 utilizarlos, 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.

La Entidad Adjudicataria deberá tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, los siguientes documentos y protocolos específicos:

- Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dada a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.
- Sistema de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios, del cual habrá de informar anualmente (Se evaluarán, entre otros aspectos, los procesos de actuación y el ajuste a las necesidades de los usuarios), indicando los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción, el análisis e interpretación que realizan de los mismos, y las medidas adoptadas o que adoptará en relación a los resultados obtenidos

Todas las comunicaciones referidas al ACC, tales como incidencias, documentos técnicos, etc. habrán de remitirse, prioritariamente, en formato electrónico debidamente firmadas.

Además de las particularidades técnicas contempladas en este apartado, la Entidad Adjudicataria deberá cumplir con los requisitos funcionales que les afecten (en función de su tipología) contemplados en la normativa vigente en la Comunidad de Madrid.

Todos los documentos técnicos, protocolos y registros serán aprobados por el ACC. Cualquier modificación que el adjudicatario pretenda realizar en ellos deberá contar con la aprobación del ACC.

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.

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, 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 la DGIFFN.

VI.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO.

A. MEDIOS MATERIALES / INMUEBLE

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

El contrato se desarrollará en un inmueble aportado por la entidad adjudicataria, pudiendo ser piso o local, ubicado en Madrid capital, bien comunicado por transporte público, y próximo a los mismos, distribuidas en las siguientes Áreas de Madrid:

Asimismo, el inmueble habrá de contar con las correspondientes autorización urbanística, sanitaria y administrativa para poder ejercer la actividad.

El inmueble dispondrá de un mínimo de cinco espacios distintos destinados a la intervención terapéutica, debiendo contar con zona de recepción, zona de espera, dependencias dedicadas a la consulta propiamente dicha así como aseos.

El inmueble ofrecerá 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 (mobiliario, enseres, material fungible, energía, comunicación etc.).

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.

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso de las instalaciones y servicios mediante el adecuado mantenimiento de los mismos, de forma que se garantice la correcta funcionalidad de las instalaciones para la prestación del servicio.

Régimen jurídico del inmueble: condiciones a cumplir

El inmueble en el que se desarrollen los tratamientos, deberá cumplir las condiciones establecidas en la normativa vigente en materia de servicios sociales (autorización administrativa emitida por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación de la Consejería) 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.

La Entidad o Empresa Adjudicataria se hará cargo de los seguros del inmueble y de responsabilidad civil, así como de los suministros de agua, electricidad, teléfono, gas y cualquier otro consumo periódico a que dé lugar la ejecución del contrato.

B) MEDIOS PERSONALES

EQUIPO TÉCNICO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES.

Dado que el contrato implica el contacto habitual con menores, se exigirá y comprobará durante toda la vigencia del contrato, que todo el personal adscrito a la prestación del servicio cumple el requisito previsto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, relativo a no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, el citado personal deberá acreditar esta circunstancia mediante una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos, de acuerdo con el Real Decreto 407/2024, de 23 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

Con independencia de la obligación del trabajador o voluntario de comunicar una posible condena sobrevenida por delitos de esta naturaleza, la Entidad o Empresa Adjudicataria debe llevar a cabo un control periódico del mantenimiento de este requisito esencial, impidiendo que personas condenadas durante el ejercicio de estas profesiones, o actividades, puedan mantenerse en ellas.

Para ello, con una periodicidad anual, deberá exigir a los trabajadores y voluntarios la certificación negativa de estos delitos, expedida por el registro central de Delincuentes Sexuales o trata de Seres Humanos, sin perjuicio de la posibilidad de comprobar por sí misma, la inexistencia de estos antecedentes en dicho Registro, previo consentimiento expreso de la persona interesada o de su representante, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 407/2024, de 23 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos.

En todo caso, para la ejecución de este contrato, se considera necesario e imprescindible que la Entidad o Empresa Adjudicataria cuente con los siguientes profesionales:

- Mínimo de 7 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 también a los equipos educativos en relación con cada menor. Todos los profesionales deben de estar inscritos en el Colegio Oficial

de Psicólogos y contar con la especialidad de psicología clínica o poseer habilitación sanitaria para desarrollar el cometido solicitado.

- 4 de los psicólogos de la plantilla mínima deberán contar con una experiencia mínima de 5 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.
- Los otros 3 psicólogos de la plantilla mínima deberán contar con una experiencia mínima de 2 años en trabajo psicológico con menores protegidos.

Para acreditar esta experiencia laboral, la Entidad o Empresa Adjudicataria deberá presentar en el plazo de un mes desde el inicio del contrato, los contratos laborales debidamente registrados o certificado/s expedido/s por Entidad pública o privada donde hayan desarrollado la actividad.

- Además, 3 de aquellos profesionales, deberán haber realizado, cada uno, al menos 100 horas de supervisión de casos en equipos de recursos de menores protegidos.
- Coordinador. Uno de los profesionales anteriores será designado por la Entidad o Empresa Adjudicataria para ejercer las funciones de coordinación y dirección del equipo técnico. 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.

Atendiendo al Modelo de EP-BT, entre los trabajadores mencionados anteriormente, a excepción del coordinador, deberá designarse la figura del Coordinador de Buen Trato. La existencia de esta figura es obligatoria en este servicio.

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 DGIFFN. El adjudicatario se obliga, en todo momento, a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido en el presente pliego.

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la Entidad o Empresa Adjudicataria estará obligada a entregar al ACC, un listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: datos personales, categoría profesional, vinculación jurídica con la Entidad o Empresa Adjudicataria, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo, la acreditación de la titulación correspondiente y certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos.

En el mencionado plazo, igualmente, el representante de la Entidad o Empresa Adjudicataria deberá presentar declaración responsable en la que se especifique que todo el personal, mediante documentos firmados, se ha posicionado a favor del Sistema de Entorno Protector y Buen Trato del recurso residencial, y se compromete a respetar el código de conducta establecido.

Se habrá de comunicar por escrito a Coordinación de Centros, en el plazo máximo de cinco días, 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, a los efectos de comprobar si cumplen con los requisitos establecidos en este pliego.

El personal que preste servicio en el cumplimiento del presente contrato dependerá laboralmente de la Entidad o Empresa Adjudicataria, que es la que 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, asumirá la negociación y pago de los salarios; la concesión de permisos, licencias y vacaciones; las 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; al cumplimiento del Convenio Colectivo aplicable y a las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente 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 y no existiendo, en ningún caso, ninguna vinculación jurídico-laboral ni funcional de este personal con la Comunidad de Madrid, al no quedar nunca bajo el poder de dirección de la Consejería licitante. No obstante, la Comunidad de Madrid podrá exigir en cualquier momento a la Entidad o Empresa Adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

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.

La Entidad o Empresa Adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso, y por escrito del ACC.

La Entidad o Empresa Adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Contará con un servicio de supervisión de casos para los profesionales que realizan la intervención terapéutica directa con los menores. La Entidad o Empresa Adjudicataria habrá de presentar un Plan de formación anual para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego. Habrá de contemplar, como mínimo, dos acciones formativas para todo el personal de, al menos, 20 horas cada una de ellas, desarrolladas por una entidad o empresa distinta a la adjudicataria. Una de estas acciones formativas habrá de versar sobre la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia, así como sobre el desarrollo de estrategias generadoras de un Entorno Protector y de Buen Trato. Este Plan de formación deberá ser presentado al inicio de cada año natural, al ACC. La otra formación obligatoria podrá versar sobre las siguientes materias: el plan terapéutico, trauma complejo, intervención en crisis.

El plan de formación también deberá incluir aquellas actividades formativas propuestas por el técnico del ACC encargado del seguimiento del contrato.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la Entidad o Empresa 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 se vayan a prestar.

Una vez finalizada la huelga, la Entidad o Empresa Adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe, en el plazo máximo de 72 horas, 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.

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 o Empresa Adjudicataria.

VII.- COORDINACION, SUPERVISION y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la Entidad o Empresa Adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente contrato, el Área de Coordinación de Centros, o unidad administrativa competente, llevará a cabo, a través de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad o Empresa Adjudicataria designará una persona responsable para el seguimiento del contrato que actuará como interlocutor de la Entidad o Empresa Adjudicataria y la unidad promotora del mismo. Este responsable del contrato, canalizará la comunicación entre la Entidad o Empresa Adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato.

De forma periódica se mantendrán reuniones entre un responsable de la Entidad o Empresa Adjudicataria y un responsable de la DGIFFN a fin de coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

En el seguimiento del contrato, se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) Protocolos, registros y documentos contemplados en el presente contrato, memoria de evaluación.
- c) Seguimiento de la implementación del Sistema de Entorno Protector y Buen Trato. El seguimiento de la adhesión, firma y cumplimiento por parte del personal del centro del código de conducta.
- d) El seguimiento de los menores atendidos: altas, cierres, reinicio de casos, evolución de los menores, incidencias, etc.
- e) El seguimiento de los planes de tratamiento desarrollados con los menores.
- f) Desarrollo del programa de apoyo a las residencias.
- g) Seguimiento de las intervenciones efectuadas de orientación y asesoramiento.
- h) La revisión de los expedientes de los menores.
- i) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del recurso residencial, así como de los seguros suscritos al efecto.
- j) Seguimiento del personal adscrito al contrato, del cumplimiento del Plan de formación y supervisión de casos elaborado por la Entidad o Empresa Adjudicataria, así como de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- k) Seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.



Dirección General
de Infancia, Familia
y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

Madrid, a la fecha de la firma.

**LA DIRECTORA GENERAL DE
INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Firmado digitalmente por: GÓMEZ APARICIO ANA CRISTINA
Fecha: 2025.09.17 17:01

P.D LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA
(Resolución número 2818/2025, de 9 de septiembre,
de la Directora General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad)