



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DENOMINADO “CASA DE LOS NIÑOS” COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL FSE + 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS (DOS LOTES).

- 1. JUSTIFICACIÓN**
- 2. OBJETO DEL CONTRATO**
- 3. COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE+)**
- 4. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS**
 - 4.1. DEFINICIÓN**
 - 4.2. OBJETIVOS GENERALES**
 - 4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 5. DESTINATARIOS**
- 6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
- 7. PROCESO DE INTERVENCIÓN**
- 8. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS**
- 9. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EVALUACIÓN**
- 10. MEDIOS MATERIALES**
- 11. RECURSOS HUMANOS**
 - Equipo profesional: composición y sustituciones
 - Horario
 - Huelga legal
- 12. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN**
- 13. OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

1. JUSTIFICACIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales está firmemente comprometida en la atención social a los niños, niñas y adolescentes (en adelante niños) que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, en particular, de aquellos que son víctimas de violencia. Para ello, entre otras actuaciones, desde 2006 a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, la Comunidad de Madrid cuenta con un Centro especializado (CIASI) de intervención en violencia sexual infantil y adolescente para la atención de aquellos niños y sus familias que necesiten atención psicológica, social y jurídica.

La Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo, señala que los Estados miembros deben considerar la posibilidad de ofrecer una asistencia a corto y largo plazo a las víctimas que sean menores. Todo daño causado por el abuso sexual y la explotación sexual de un menor es importante y debe tratarse. Debido a la naturaleza de los daños causados por el abuso sexual y la explotación sexual, la asistencia debe continuar durante todo el tiempo necesario hasta la recuperación física y psicológica del niño y, en su caso, puede durar hasta la edad adulta. Debe considerarse la posibilidad de ofrecer también asistencia y formación a los padres o tutores del menor víctima, siempre que no sean

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

sospechosos de haber cometido la infracción, para ayudarles a apoyar al menor durante todo el procedimiento.

Por su parte, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, en su artículo 12.1 establece que los poderes públicos proporcionarán a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia una atención integral, que comprenderá medidas de protección, apoyo, acogida y recuperación y, en su artículo 43, que los poderes públicos garantizarán a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos violentos y, en todo caso, de delitos de naturaleza sexual, de trata o de violencia de género una atención integral para su recuperación a través de servicios especializados, además, en aquellas situaciones que se consideren de especial gravedad por la tipología del acto violento, especialmente en los casos de delitos de naturaleza sexual, se requerirá de la intervención de un profesional especializado desde la comunicación o detección del caso.

Con inicio en octubre de 2023 y continuidad hasta diciembre de 2025, se está desarrollando, de acuerdo con el referido marco normativo, que considera prioritaria la intervención especializada desde la detección ante supuestos de violencia de naturaleza sexual contra menores de edad, un proyecto que permite implantar un servicio para valoración y primera atención a los niños y adolescentes víctimas de violencia sexual se realiza desde el recurso Barnahus (Casa de los Niños). Desde este recurso, tras finalizar su valoración, se concluye si es necesario la derivación a CIASI (Centro de atención psicoterapéutica en violencia sexual infantil y adolescente) para proporcionar un tratamiento psicoterapéutico a los niños víctimas o bien, si es necesario derivar a otro recurso.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por la adjudicataria de los Contratos de Servicios denominado **“Casa de los niños”** que se detallan a continuación:

- **Lote nº1 “Casa de los niños-Madrid Centro”:** para la atención preferente del municipio de Madrid Capital y los municipios del norte de la Comunidad de Madrid, ubicado en Madrid capital, en alguno de los distritos situados dentro de la carretera de circunvalación M-30.
- **Lote nº2 “Casa de los niños-Madrid Sur”:** para la atención preferente de los distritos y municipios del Sur de Madrid, ubicado en un distrito de la zona sur de Madrid que se encuentre bien comunicado por la red de transporte público con los municipios del sur de la Comunidad de Madrid.

3. COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE+)

Este proyecto podrá estar cofinanciado por el Fondo Social Europeo plus en el marco del Programa FSE+ 2021-2027 de la Comunidad de Madrid.

Las actividades se estiman adecuadas a los fines del FSE+ dentro del Programa FSE+ 2021-2027, al ser coherente con los fines establecidos en la Prioridad 7: Garantía Infantil, Objetivo

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



Específico I): *Promover la integración social de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, incluidas las personas más desfavorecidas y la población infantil*, dentro del Objetivo Político 4: *Una Europa más social mediante la aplicación del pilar europeo de derechos sociales a través de actuaciones que fomenten la diversidad y la igualdad de trato y la lucha contra todo tipo de discriminación*, pues se ajusta a los criterios de selección de operaciones aprobados por el Comité de Seguimiento, el Reglamento (UE) 2021/1060, de 24 de junio, por el que se establecen las Disposiciones Comunes, el Reglamento (UE) 2021/1057, de 30 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y demás normativa aplicable.

En este sentido, en la Recomendación (UE) 2021/1004 del Consejo (27) sobre la Garantía Infantil Europea se pide a los Estados miembros que prevengan y combatan la exclusión social garantizando el acceso efectivo de los niños necesitados a un conjunto de servicios clave, como la educación, la asistencia sanitaria y la vivienda. Esto afecta, en particular, a los niños procedentes de entornos familiares precarios, violentos y abusivos.

Las acciones que se desarrollarán en este proyecto contribuirán a conseguir los resultados esperados para este Objetivo Específico I): *Promover la integración social de las personas en riesgo de pobreza o exclusión social, incluidas las personas más desfavorecidas y la población infantil*, mediante la realización actuaciones para la valoración integral a víctimas de violencia sexual infantil y adolescente, y orientación a sus familias, y coordinado con otros dispositivos de atención sanitaria, social, policial, judicial y educativa.

Además, esta actuación cumple con todos los criterios de selección obligatorios, entre ellos:

a. Igualdad entre mujeres y hombres:

- Fomentarán que las acciones cofinanciadas persigan, de manera específica o de modo transversal, la reducción de las disparidades existente entre hombres y mujeres.
- En la medida de lo posible, establecerán medidas para promover la incorporación de la perspectiva de género en el diseño y la ejecución de las operaciones, o bien contemplarán operaciones específicas para las mujeres.
- Para contribuir a la reducción de las brechas de género identificadas y a la consecución de los resultados esperados en materia de igualdad, promoverán una participación equilibrada de mujeres y hombres en las acciones del servicio y su acceso equitativo a los recursos, y priorizarán la participación de las mujeres, si se detectan brechas de género significativas.

b. Igualdad de oportunidades y no discriminación:

Se aplicará el principio de no discriminación recogido en la normativa nacional y comunitaria, garantizando la igualdad de trato entre los individuos cualquiera que sea su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, su religión o sus convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

Al menos uno de los psicólogos forenses que desarrollan el servicio debe tener experiencia de al menos un año y/o formación de al menos 200 horas en discapacidad intelectual y del desarrollo.

c. Principio de accesibilidad:

Las dependencias serán accesibles y se ajustarán a lo estipulado en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y demás normativa vigente. Debido a las características de las personas usuarias, se tendrá especial cuidado de que los entornos faciliten información útil para la orientación y accesibilidad cognitiva.

d. Además, los Centros en sus actividades promoverán la protección del medio ambiente y pautas de conducta a seguir por las personas participantes.

4. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

4.1. DEFINICION DEL SERVICIO

Este contrato de servicios tiene por objeto la gestión de dos servicios a través de los cuales se proporcionará información, prevención, asesoramiento y primera atención a las víctimas de violencia sexual menores de edad.

Asimismo, ofrecerá asesoramiento y formación especializada a profesionales que necesiten apoyo sobre situaciones de sospecha o de violencia sexual, y sobre los procedimientos y recursos disponibles teniendo en cuenta las necesidades de los niños en ese momento.

El funcionamiento y requerimientos del servicio se fundamenta en los estándares de calidad Promise para el modelo europeo Barnahus que proponen un enfoque multidisciplinar e interinstitucional que garantiza la colaboración entre diferentes organismos bajo una premisa amigable, ofreciendo servicios integrales para los niños y sus familias, partiendo de los resultados obtenidos durante la implantación del modelo en la Comunidad de Madrid durante la ejecución del proyecto piloto inicial, para adaptar el modelo a las características y necesidades de nuestra región. Se parte de la hipótesis de que el relato del niño resulta clave para identificar e investigar el abuso infantil tanto con fines delictivos como con fines de protección y terapéuticos.

Estos servicios, de igual manera, se coordinarán con todos los agentes implicados en la investigación de los casos, y proporcionaran atención y asistencia integral a los niños víctimas y testigos de violencia sexual, a través de un recurso especializado multidisciplinario e intersectorial según el modelo Barnahus, situado en un único establecimiento adaptado a las necesidades de los niños y destinado a proporcionar una protección integral, integrada y eficaz, y eficiente que evite el riesgo de victimización secundaria.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



4.2. OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales son:

- Prevenir la violencia sexual infantil, así como dar respuesta a las necesidades de los niños víctimas de violencia sexual, y evitar su revictimización y victimización secundaria.
- Situar los intereses de los niños en el centro de la praxis y de la toma de decisiones, asegurando su derecho a ser escuchados y recibir información y evitando demoras indebidas¹.
- Evaluar periódicamente los resultados y aprendizajes obtenidos a fin de seguir ajustando y adecuando el modelo de servicio de atención en la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid.

4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer una **intervención integral** por parte de un equipo interdisciplinar, con el fin de garantizar el bienestar del niño, evitando la revictimización y victimización secundaria y preservando su testimonio.
- **Reducir las evaluaciones y entrevistas a niños** víctimas de violencia sexual, especialmente las previas a la denuncia y el proceso judicial, mediante la coordinación in situ de equipos multidisciplinares. Asimismo, mejorar y garantizar la experiencia en las evaluaciones e intervención previa al proceso penal y la plena coordinación entre los diferentes departamentos e instituciones implicadas.
- **Garantizar la atención y promover la recuperación** de las víctimas.
- **Preservar el testimonio** del niño y **evitar la revictimización y la victimización secundaria** serán premisas de actuación.
- Ofrecer un entorno de **acogida amigable** y adaptado a las necesidades de los niños².

¹ Estándares de calidad Promise.

Estándar 1: Principios clave y actividades transversales

1.1: Los intereses de los menores de edad: Asegurar que el interés del menor de edad se sitúe en el centro de la práctica y la toma de decisiones: Se concreta en que el interés superior del menor sea la consideración primordial en todas las acciones y decisiones relacionadas con los menores de edad y sus familias.

1.3: Evitar demoras indebidas: Asegurar que los procesos de protección, asistencia y justicia se realicen de manera oportuna. Se toman medidas para evitar demoras indebidas garantizando que las entrevistas forenses, las evaluaciones de protección infantil y los exámenes médicos y de salud mental se realicen dentro de un período de tiempo estipulado.

² Estándar 4: Ambiente adaptado a los menores de edad:

4.1 Lugar y accesibilidad: Las instalaciones están ubicadas preferiblemente en un edificio situado en un entorno adecuado para los menores de edad, accesibles en transporte público y para personas con discapacidades y/o necesidades especiales.

Estándar 4.2 Ambiente interior: El mobiliario y el material son aptos y apropiados para menores de edad y sus familias, especialmente en las salas de espera.

Estándar 4.3 Privacidad: Existen áreas separadas, insonorizadas y privadas para garantizarla.

Estándar 4.4 Prevención del contacto con el presunto autor: configuradas de modo que se evite en todo momento el contacto entre la víctima y el presunto delincuente. Hay entradas diferentes, se programan citas separadas. Los ofensores reciben servicios en otro lugar.

Estándar 4.5 Sala de entrevistas: permiten la observación in vivo por parte de los equipos interinstitucionales en una sala contigua.



- Contar con un **equipo interdisciplinar** en primera línea formado por psicólogos clínicos y forenses, trabajadores sociales y asesores jurídicos que se coordinarán con los servicios sanitarios, asistenciales, policiales, judiciales y cualquier otro involucrado en el proceso.³.

5. DESTINATARIOS

El proyecto se dirige a:

- a) Niños y adolescentes que estén involucrados en una situación de violencia sexual y residan de forma estable en la Comunidad de Madrid. Igualmente, atenderá a sus familias o tutores y su entorno referencial.

El servicio es inclusivo y accesible por lo que se garantiza que todos los niños y adolescentes reciban el mismo trato y tengan las mismas oportunidades para ser escuchados, expresar sus opiniones y tomar partido en su propia valoración.

Cuando sea preciso el equipo especializado correspondiente deberá gestionar la presencia de una persona traductora o intérprete.

- b) Profesionales del ámbito sanitario, social, educativo, jurídico, policial y cualquier otro implicado en el trato con los niños.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. Área de Prevención

El proyecto contará con un plan anual de actuaciones de prevención de la violencia sexual infantil que deberá presentar dentro de los tres primeros meses de cada año natural para la aprobación de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, la Dirección General), en el que como mínimo se desarrollen las siguientes actuaciones:

- a) Formación especializada sobre violencia sexual infantil a los profesionales del ámbito sanitario, social, educativo, jurídico, policial y cualquier otro implicado en el trato con el niño, de una manera programada, de forma semestral, y también como respuesta a situaciones que lo requieran específicamente.
- b) Asesoramiento especializado continuo a profesionales de cualquier ámbito que se dirijan al servicio, ofreciendo información con respecto a casos concretos o consultas genéricas de violencia sexual infantil.
- c) Talleres para padres y niños que les proporcionen herramientas para detectar e impedir que lleguen a producirse las situaciones de violencia sexual, se incluirán acciones formativas en educación afectivo-sexual. Estos talleres se realizarán al menos dos veces al año.

³ Estándar 2: Colaboración multidisciplinaria e interinstitucional



- d) Programa de formación, información y asesoramiento a entidades locales, para la creación de servicios o programas de valoración y atención a niños y adolescentes involucrados en situaciones de violencia sexual, previa solicitud de la Dirección General.
- e) Creación de una guía de recursos de atención a niños y adolescentes víctimas de violencia sexual de la zona de influencia, así como, material informativo en formato digital a disposición ambos de la Dirección General. La guía de recursos se elaborará en el plazo de seis meses desde el inicio del contrato y se actualizará, al menos, una vez al año.

6.2. Área de intervención:

- a) Análisis y estudio de los casos de violencia sexual infantil recibidos y coordinación con los recursos implicados, principalmente con los órganos involucrados en la protección del niño.
- b) Valoración del daño social y psicológico, y de la necesidad de intervención social y/o de tratamiento psicológico, y derivación en su caso al CIASI u otros centros atención en el recurso especializado más adecuado dentro la Comunidad de Madrid.
- c) Acompañamiento al niño al recurso derivado en aquellos casos que se considere necesario.
- d) Asesoramiento en la interposición de la denuncia, así como facilitar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado las instalaciones de la “Casa de los niños” para la toma de declaración o exploración del niño a fin de proporcionarle un ambiente seguro y amigable.
- e) Asesoramiento en la tramitación del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita. Acompañamiento en el procedimiento judicial sin que implique la defensa y representación en el proceso, y facilitar el contacto con las Oficinas de Atención a las Víctimas, en su caso.
- f) Preparación del niño para las comparecencias ante órganos judiciales, si fuera necesario.
- g) Poner a disposición de la Administración de Justicia los medios materiales y medios personales, para la valoración pericial forense en los casos que se considere necesario por los organismos judiciales.
- h) Prestar apoyo técnico en las posibles demandas de la consejería con competencia en materia de justicia, en relación con la atención e intervención de menores de edad víctimas y/o testigos de violencia sexual infantil.
- i) Asesoramiento a los órganos judiciales del momento más idóneo para practicar la exploración forense, adaptando su realización en función de la predisposición, estado anímico y características del niño, con objeto de garantizar la óptima calidad de la exploración, en aquellos casos que se considere necesario.



- j) Informar de las posibles situaciones de riesgo social y desprotección a la Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid, a la Entidad pública de protección y a los Servicios Sociales que correspondan.
- k) Desplazamiento de los profesionales del recurso a centros sanitarios, centros residenciales del sistema de protección de menores y centros educativos, y cualquier otro, en los casos en los que se valore necesario, por parte de la DGIFFN o a propuesta de los profesionales que intervienen en el caso.
- l) Participación en las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) u órganos similares, siempre que sean convocados, para valorar la situación del niño.

7. PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención se llevará a cabo de manera flexible y continuada, adaptándose a las necesidades de los niños y adolescentes y sus familias y teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. La forma de **acceso** se regirá por lo estipulado por la Dirección General. Los profesionales del servicio valorarán las solicitudes de acceso para determinar si procede o no la apertura de expediente y lo comunicarán a la Dirección General.

Conforme al artículo 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil y los menores tienen derecho a acceder a los servicios por sí mismos o a través de sus progenitores, tutores, guardadores o acogedores, quienes a su vez tendrán el deber de utilizarlos en interés de aquellos.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 9.3. de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, los niños y adolescentes que ya tengan cumplidos los 16 años podrán acceder al recurso sin necesidad de consentimiento de sus representantes legales.

- b. Una vez **abierto el expediente**, se recabará la información necesaria a través de las entrevistas con la familia y las coordinaciones institucionales en un plazo no superior a un mes y se determinará si procede la atención directa o la derivación al recurso más apropiado comunicando esta decisión a la Dirección General. En el caso de que proceda la atención directa se designará asimismo a un profesional de referencia para el niño y su familia en el recurso.
- c. **Atención directa:** Esta intervención puede consistir en una o varias de las siguientes actuaciones: evaluación psicológica, orientación psicológica, valoración y orientación social, y orientación jurídica. En el caso de que el niño ya cuente con una evaluación previa psicológica sobre la misma situación de violencia sexual, no se iniciará una nueva evaluación salvo que por el interés superior del menor sea necesario.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

En relación al procedimiento de citación a la familia, el primer contacto deberá llevarse a cabo en un plazo no superior a quince días desde que se recibe la derivación.

La adjudicataria deberá realizar al menos, tres intentos de invitar a la familia a participar en el recurso antes de considerar que desiste de participar en el mismo, utilizando para ello diferentes medios.

Deberán documentarse en el expediente del caso, los contactos realizados, los medios empleados y los resultados obtenidos.

En caso de negativa reiterada de la familia deberán indicarse los motivos alegados para ello, debiendo darse oportuno traslado a la Dirección General y a la entidad correspondiente (Servicios Sociales, Fiscalía, Juzgado, ...).

En todo caso se deberá tener en cuenta el derecho de los niños a ser informados siempre que su madurez lo permita, independientemente de su edad, discapacidad o de cualquier otra condición personal o social, conforme a los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, y al artículo 11 de 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 valoración se iniciará inmediatamente tras la aceptación expresa y por escrito los representantes legales, habiendo informado al niño siempre que su madurez lo permita, independientemente de su edad, discapacidad o de cualquier otra condición personal o social, para ello se le facilitará toda la información de acuerdo con su madurez intelectual y emocional.

Dicha conformidad no será necesaria en el caso de los adolescentes que tengan 16 años cumplidos que podrán, con carácter general, prestar consentimiento por sí mismos a la realización de la valoración, sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente.

En el caso de menores de edad que requieran de apoyo para comprender el alcance de la intervención, y en caso de personas con discapacidad que lo precisen, el consentimiento será firmado por el representante legal. De existir duda o discrepancia, la situación se pondrá en conocimiento de la autoridad judicial a los efectos de que se adopte la decisión correspondiente en salvaguarda del mejor interés de la persona menor de edad.

Solo se realizarán evaluaciones psicológicas a niños que en el momento de la apertura de expediente tengan habilidad comunicativa en caso contrario, la valoración del caso se hará a través de las entrevistas con los padres y coordinaciones con los recursos intervinientes, debiendo justificarse debidamente esta circunstancia en el expediente.

Las sesiones de evaluación serán grabadas en video y audio.

Finalizada la atención, el profesional de referencia del caso mantendrá siempre una última entrevista con los tutores legales del niño y con el niño siempre que su madurez lo permita, independientemente de su edad, discapacidad o de cualquier otra condición personal o social, en la que se hará una devolución de lo actuado, incluyendo las recomendaciones y

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



orientaciones que fueran precisas en cada caso en beneficio del niño y en el caso de que se considere oportuno, realizará la derivación a otro recurso previa coordinación con el mismo. Esta entrevista será preferentemente presencial, debiendo justificar debidamente la no realización en dicha modalidad de la misma.

- d. Informe final y cierre del expediente.** El profesional de referencia realizará un informe final en el plazo de 10 días hábiles desde la entrevista de cierre, que recogerá el resultado de las actuaciones realizadas y lo remitirá a la Dirección General, así como a los organismos o recursos que se considere necesario, teniendo en cuenta que, de conformidad con la vigente normativa sobre protección jurídica del niño, así como en materia de protección de datos de carácter personal, únicamente se informará, de manera documentada, a requerimiento de los órganos judiciales o de los organismos competentes en protección de menores. Asimismo, procederá al cierre del expediente.

Igualmente, se podrá proceder al cierre del expediente, cuando se dé alguna de las siguientes causas: evitar la revictimización del niño, atención en otro recurso, residencia en otra comunidad, o fallecimiento. Las causas señaladas deberán justificarse en el informe final.

El proceso de intervención estará sujeto a las instrucciones y protocolos que establezca la Dirección General. No obstante, la adjudicataria podrá realizar propuestas en relación a los mismos de acuerdo a las necesidades del servicio. Todos los protocolos y documentos normalizados serán consensuados en las reuniones técnicas de seguimiento previstas en este contrato.

La adjudicataria contará con una supervisión de al menos 60 horas anuales, por parte de un profesional con una experiencia mínima de 3 años en violencia sexual infantil, con una frecuencia al menos quincenal. La supervisión tiene como objetivo la revisión de la actividad profesional para garantizar la calidad de la intervención.

8. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS

La adjudicataria deberá asegurar que desde el servicio se establezca contacto y coordinación con todos aquellos recursos que puedan estar implicados en la atención de los niños, incluidos los servicios sociales, sanitarios, educativos, la Entidad pública de protección del menor y cualquier otro recurso tanto público como privado, que resulten necesarios o relevantes para su bienestar a fin de favorecer la adecuada continuidad de su proceso de recuperación y atención integral ofreciéndoles, en su caso, apoyo y asesoramiento. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General.

Especialmente, deberá mantener una estrecha colaboración y coordinación con la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado y con aquellos recursos asistenciales, que, por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a los destinatarios de este servicio.



9. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

Con la finalidad de garantizar que el servicio se lleve a cabo con unas adecuadas condiciones de calidad la adjudicataria deberá:

- a) Garantizar el respeto al interés superior del menor y el derecho del niño a ser oído e informado en todas sus actuaciones y establecer un sistema de participación para que los niños y adolescentes, y sus familias puedan participar, en la medida de lo posible, en el funcionamiento del servicio, opinar sobre el mismo, etc.

En este sentido, esta participación deberá quedar recogida, al menos, con el establecimiento de un sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones para lo cual deberá contar con canales de presentación adecuados y adaptados a las características de los usuarios menores de edad, un registro de las mismas en el que conste un número de identificación de cada una de ellas, fecha de entrada, contestación y cierre, y con un protocolo para su recogida, tratamiento y contestación. Cualquier queja o reclamación recibida por parte de los usuarios deberá ser inmediatamente puesta en conocimiento de la Dirección General. Asimismo, deberá recogerse, tanto en los informes mensuales como en el anual y el final, información sobre las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas y su gestión.

- b) Desarrollar el servicio con arreglo a los Estándares de calidad europeos PROMISE Barnahus adecuándolos a las características y necesidades específicas de la Comunidad de Madrid.
- c) Aplicar un Sistema de gestión de la protección frente a la violencia.
- d) Elaborar protocolos de acogida, valoración y atención, de comunicación e información a los niños y adolescentes usuarios y sus familias, de finalización del servicio, y de quejas y sugerencias de las personas usuarias y sus familias, y cuantos otros se consideren necesarios por parte de la Dirección General. Para ello se tendrán en cuenta las Recomendaciones básicas para la elaboración de protocolos en el ámbito de los Servicios Sociales o documento actualizado elaborado al efecto por la Comunidad de Madrid.
- e) Llevar a cabo procesos de autoevaluación o evaluación externa al menos una vez al año con el fin de evaluar la calidad del servicio, remitiendo el resultado de los mismos a la DGIFFN.
- f) Llevar a cabo procesos de evaluación continua del grado de satisfacción de los niños atendidos y sus familias con el servicio prestado, así como con los profesionales con respecto a las actividades desarrolladas por el servicio tanto en el área de prevención como en la de intervención. Para ello se emplearán instrumentos consensuados con la Dirección General, que permitan recoger información tanto cuantitativa como cualitativa de un número significativo de los usuarios y analizar la evolución de la calidad de la atención, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros, incluyendo los apoyos y adaptaciones necesarios para facilitar la participación directa de todas las personas usuarias. Para ello se tomará como base la Guía Básica para la



Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social o documento actualizado elaborado al efecto por la Comunidad de Madrid.

- g) En estas evaluaciones deberá necesariamente incluirse datos segmentados por, sectores (familias (padres, madres, otros), profesionales en función de los distintos ámbitos, menores de edad, etc.), edad, grupos de edad, discapacidad y sexo, sin perjuicio de aquellos otros que pudieran requerirse desde la Dirección General.
- h) Evaluar con periodicidad anual la accesibilidad del mobiliario del centro y el conjunto de elementos del centro, materiales, dispositivos, etc., entendida como ergonomía y como uso y manejo de los mismos sencillo, práctico, cómodo de acuerdo a las características de las personas usuarias, así como la accesibilidad de las actividades desarrolladas por el servicio.

El resultado del control de calidad y evaluación será incorporado por la entidad a la memoria anual.

Con objeto de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la adjudicataria presentará, al menos:

- Un informe mensual en el que se refleje la evolución del funcionamiento del servicio, en el que deberá incluirse necesariamente información relativa a todas las actuaciones desarrolladas por parte del servicio durante el mes en curso y de forma acumulada durante el año en curso, incluyendo información tanto cualitativa de las actuaciones de sensibilización, formación y atención psicoterapéutica llevadas a cabo y sus resultados, así como información cuantitativa de las distintas actuaciones y usuarios segmentada por, tipo de actuación, sectores (familias (padres, madres, otros), profesionales en función de los distintos ámbitos, menores de edad, etc.), edad, grupos de edad, discapacidad, sexo, valoración de los usuarios y resultados obtenidos de las actuaciones finalizadas. El informe mensual deberá remitirse a la Dirección General dentro de los 5 primeros días de cada mes.
- Un registro de niños y adolescentes en el que deberán figurar, al menos, datos identificativos, fecha de nacimiento, edad, sexo, discapacidad, nacionalidad, país de origen, fecha de entrada de la hoja de derivación, fecha de firma de la autorización para la intervención, sede en la que se realiza la atención, control de asistencia (número de sesiones programadas, número de sesiones realizadas y porcentaje de asistencia), fecha de fin de la intervención y resultado de esta. Este registro se actualizará de forma mensual.
- Un registro de las acciones formativas realizadas que incluya la relación de acciones formativas realizadas, tipo de formación (presencial o virtual), profesionales que las han efectuado, el número de horas por curso, contenidos tratados, ámbito al que van destinadas (población en general, familias, menores, profesionales de distintos ámbitos), número de participantes por curso incluyendo desglose por sexo y edad de estos e incidencias. Este registro se actualizará de forma mensual.



- Una memoria anual, en la que deberá recogerse al menos, de forma pormenorizada, las características y el procedimiento de intervención destacando aquellas particularidades o novedades que se hayan producido, un análisis de las características de la población atendida por el servicio en las distintas actividades llevadas a cabo, incluyendo aspectos como edad, nivel socioeconómico y educativo, sexo, ámbito de procedencia de las derivaciones y solicitudes de formación, actividades desarrolladas y resultados obtenidos, así como, en su caso propuestas de mejoras, atendiendo a las evaluaciones realizadas. La memoria anual deberá presentarse en formato digital antes del 1 de marzo del año siguiente al que se evalúa.
- Un informe final de ejecución a la finalización del contrato.

En todo caso, en la elaboración de los informes y registros anteriormente indicados deberán seguirse las directrices que establezca la Dirección General en cuanto a su estructura, contenido y a los instrumentos técnicos e indicadores de evaluación que deben emplearse para su elaboración.

Los informes mensuales y la memoria anual incluirán datos relativos a los indicadores de realización y resultado incluyendo información de los participantes desagregados por sexo y demás características personales recogidas en el Anexo I del Reglamento (UE) 2021/1057, y de acuerdo con las instrucciones que se dicten al efecto.

Asimismo, la adjudicataria está obligada a poner a disposición de la Dirección General, en cualquier momento, toda la información que se le solicite.

Estas tareas de evaluación del funcionamiento del servicio se realizarán sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que pudieran establecerse por parte de la Dirección General.

10. MEDIOS MATERIALES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

A. INMUEBLES

En cada lote la entidad adjudicataria deberá disponer a la fecha de inicio de la ejecución del contrato de un inmueble, y dedicarlo en exclusiva a la ejecución del contrato que deberá reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad precisas conforme a las disposiciones legales existentes y en adecuadas condiciones higiénicas, acústicas, lumínicas y de habitabilidad y carecer de barreras arquitectónicas.

Deberá estar bien comunicado y a no más de 500 metros de parada de Metro o de la red de cercanías o autobús interurbano y ubicado en un lugar discreto y con seguridad.

Con el fin de preservar la seguridad de los menores, estos inmuebles no deberán mostrar signos externos identificativos de la actividad concreta que desarrollan, más allá de su identificación genérica como servicios de atención social y contarán con alguna medida de seguridad accesoria en el acceso al inmueble, tales como cámaras de seguridad, portero

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El FSE+ invierte en su futuro



físico, portero automático, etc. No podrá utilizarse la dirección del inmueble a efectos de notificaciones ni podrán ser fotografiadas sus fachadas para utilización de esas imágenes en publicaciones, folletos, memorias, etc.

Los inmuebles deben tener una superficie adecuada y suficiente para el desarrollo del servicio distribuido de tal forma que incluya al menos los siguientes espacios diferenciados:

- Una sala de recepción y zona administrativa. El área administrativa estará dotada del equipamiento propio para el ejercicio de actividades de recepción, administración, gestión y archivo y del necesario para garantizar la seguridad y protección de los datos personales contenidos tanto en soportes físicos como electrónicos.
- Dos salas de espera separadas, para velar por la intimidad y privacidad.
- Salas de atención individual y de exploración forense que estén insonorizadas para garantizar la confidencialidad y la atención adecuada. Todas deberán contar con un sistema para la observación en directo y la grabación de la entrevista forense, y comunicación por medio de auriculares con el entrevistador.

Una de las salas deberá estar disponible para las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado con el fin de poder realizar allí la toma de declaración.

- Una sala multifuncional para poder realizar reuniones, formación, y con capacidad suficiente para todos los agentes que pudieran participar en la observación de las valoraciones en su caso.
- Una sala con puestos de trabajo suficientes para el personal contratado.
- Una cocina/office y dos aseos, uno de ellos accesible.

Lote nº1 “Casa de los niños-Madrid Centro”: deberá contar al menos con 5 salas de atención individual.

Lote nº2 “Casa de los niños-Madrid Sur”: deberá contar con al menos 3 salas de atención individual.

B. MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

La decoración y mobiliario tendrán que ser adecuados para los niños y los adolescentes, contando con un espacio diferenciado para los niños y otro para los adolescentes, dándoles un espacio confortable, seguro y adaptado y estará equipado con todo lo necesario para su funcionamiento, incluyendo el material psicotécnico adecuado.

Asimismo, deberá disponer de los medios de transporte necesarios para llevar a cabo los desplazamientos establecidos por la DGIFNN para garantizar la adhesión al programa o la continuidad en el mismo, a centros residenciales del sistema de protección de menores, centros educativos o aquellos lugares que se determinen en cada caso.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

La adjudicataria correrá con los gastos de compra, mantenimiento y reposición de material y equipamiento.

C. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y TELEFONÍA

En todo caso se contará con el equipamiento informático necesario y suficiente para la prestación del servicio y adecuado al personal contratado, conexión a internet, software, impresora, escáner, al menos una línea telefónica y línea 900 gratuita con contestador automático, un teléfono móvil, WhatsApp, un sistema de registro de llamadas y una cámara tipo Air Insta 360 para los desplazamientos.

A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas y sistemas de comunicación revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la adjudicataria realizar la entrega en perfectas condiciones.

En las salas de atención individual se contará con equipos de grabación de video y audio de alta calidad en todas las salas. El sistema de vídeo y de audio debe permitir la grabación de alta calidad y la visualización en vivo de la entrevista. La cámara que emite las imágenes tiene que poder seguir los movimientos del niño, su mano si está dibujando o mostrando algo.

La entidad adjudicataria correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, agua y teléfono, gastos de seguridad, limpieza, seguros y otros gastos para el mantenimiento del local como pintura, reparación y conservación ordinaria, reparación y reposición de mobiliario y equipamiento. Incluirá además la instalación de videovigilancia y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

Sin perjuicio de lo establecido en relación a la protección de datos personales en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el plazo máximo de dos meses desde la formalización de contrato, el adjudicatario deberá dotarse de un sistema informático de gestión de la información en el que se contendrá la información relativa a los niños y familias atendidas que son objeto de su trabajo.

Dicho sistema de gestión deberá garantizar un tratamiento de los datos personales acorde con la legislación vigente en materia de protección de datos, así como la aplicación de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas en los tratamientos de datos personales (acceso, transmisión y recepción, entre otros). Incluirá un sistema de gestión de citas eficaz para el buen funcionamiento del servicio.

La información contenida tanto en el sistema de gestión de la información como en los expedientes será propiedad de la Comunidad de Madrid, lo que implica la obligación por parte de la entidad adjudicataria de entregarla en el formato electrónico compatible con los empleados por la Dirección General cuando así se requiera.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

El sistema de gestión de la información que elabore la empresa adjudicataria deberá contar con el visto bueno de la Dirección General en relación con su diseño y los campos que contempla.

Durante la ejecución del contrato, la Comunidad de Madrid puede determinar la incorporación de los servicios de Casa de los Niños a la utilización de aplicaciones informáticas autonómicas de gestión de expedientes.

El adjudicatario, en su calidad de entidad colaboradora, conforme a lo establecido en el Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Historia Social Única (HSU), el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales, deberá asegurar que las aplicaciones informáticas que desarrolle o, en todo caso, aquellos sistemas de información de los que disponga y que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto del contrato, sean compatibles y permitan el intercambio de datos entre todos los servicios Casa de los Niños de la Comunidad de Madrid y con el sistema Historia Social Única, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70.3 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y en el citado Decreto.

Asimismo, el adjudicatario, en su condición de encargado o, en su caso, de responsable de tratamiento de los datos, deberá observar la normativa de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como los preceptos relativos a la confidencialidad recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre y el Decreto 51/2023, de 3 de mayo. De igual manera, el adjudicatario deberá atenerse a lo dispuesto en la normativa reguladora del acceso profesional a HSU aprobada por la Comunidad de Madrid. Todo ello, de acuerdo con las directrices proporcionadas por la consejería competente en servicios sociales para la articulación de los respectivos sistemas de información.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel medio, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial.

La adjudicataria, al cese de la acción concertada, entregará a la Dirección General el sistema informático completo, con todo su contenido, procediendo a eliminar todos los datos del servicio que obraran en su poder.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales comprobará con una antelación mínima de 1 mes respecto de la fecha en que haya de producirse la devolución, que la entrega de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, debiendo el adjudicatario entregar los expedientes individuales de todas las personas atendidas en formato digital.

Si en el plazo indicado, los expedientes no estuvieran en estado de ser debidamente recibidos, se señalará un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación sujetándose en caso de incumplimiento a

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



las consecuencias del artículo 111 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público.

11. RECURSOS HUMANOS

- **Equipo profesional: composición y sustituciones**

La entidad deberá contar para la ejecución del contrato con un equipo adecuado y suficiente para realizar las tareas que se le encomiendan y deberá estar compuesto por titulados en psicología, en derecho, en trabajo social, en educación social y auxiliares administrativos.

Dado que para la ejecución del contrato implica el contacto habitual con menores de edad, 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, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre.

Lote nº1 “Casa de los niños-Madrid Centro”:

La plantilla de personal estará integrada al menos por:

- Un coordinador técnico
- Diez psicólogos/as forenses a jornada completa:
 - Al menos dos psicólogos forenses con experiencia de al menos un año en violencia sexual infantil.
 - Al menos uno de los psicólogos forenses con experiencia de al menos un año y/o formación de al menos 200 horas en discapacidad intelectual y del desarrollo.
- Un abogado/a colegiados/as a jornada completa.
- Cinco trabajadores/as sociales a jornada completa.
- Dos educadores/as sociales a jornada completa.
- Dos auxiliares de gestión administrativa a jornada completa.

Lote nº2 “Casa de los niños-Madrid Sur”:

La plantilla de personal estará integrada al menos por:

- Un coordinador técnico
- Cuatro psicólogos forenses a jornada completa.
 - Al menos uno de los psicólogos forenses con experiencia de al menos un año en violencia sexual infantil a jornada completa.
 - Al menos uno de los psicólogos forenses con experiencia de al menos un año y/o formación de al menos 200 horas en discapacidad intelectual y del desarrollo.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

- Dos trabajadores sociales a jornada completa.
- Un educador social a jornada completa.
- Un abogado colegiado a media jornada.
- Un auxiliar de gestión administrativa a jornada completa

Requisitos comunes a los dos lotes:

El **coordinador técnico** de cada servicio ejercerá las funciones de coordinación y dirección del equipo técnico y será el interlocutor con la Dirección General. Deberá reunir los siguientes requisitos: titulación en psicología o trabajo social, experiencia mínima de tres años en intervención familiar con niños y sus familias a jornada completa.

Todos los **psicólogos forenses** y los **trabajadores sociales** deberán acreditar una experiencia mínima de dos años en programas de intervención con niños y familias.

Los **abogados** acreditarán al menos dos años de experiencia en trabajos, por cuenta propia o ajena, relacionados directamente con el derecho de familia y penal.

Todos los trabajadores recibirán al inicio de su contrato una formación inicial en violencia sexual infantil de al menos 30 horas, que incluya en sus contenidos al menos: valoración del daño y conocimiento del sistema de Protección a la Infancia de la Comunidad de Madrid.

Se realizará un plan anual de formación vinculada al puesto de trabajo y dentro de la jornada laboral, como mínimo según lo estipulado en el convenio colectivo aplicable.

Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional, con carácter previo a la contratación.

En todo caso, el personal destinado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria y estará sometido al poder de dirección y organización de la misma, siendo éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, especialmente en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributario.

Dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídica ni laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las funciones de control e inspección que la Consejería con competencias en Servicios Sociales pueda ejercer sobre el servicio.

El adjudicatario aportará la documentación acreditativa correspondiente de los profesionales descritos en este Pliego de Prescripciones Técnicas en un plazo máximo de 10 días desde la formalización del contrato, aportando la relación de personal destinado a la prestación del servicio, con indicación de jornada, titulación, cualificación y funciones y un certificado en el que conste que el personal se ajusta a lo establecido en este Pliego.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



Cofinanciado por
la Unión Europea



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

El empresario se comprometerá a aportar, si la Dirección General lo solicita, los contratos laborales de los trabajadores adscritos al servicio, justificación de la titulación, presentando el título académico, CV y acreditación de la experiencia exigida.

En caso de que una vez iniciada la prestación del servicio algún profesional cause baja por enfermedad, suspensión del contrato o cualquier otro motivo **no previsible**, dicha baja será comunicada a la Dirección General en el mismo momento de su conocimiento.

En caso de baja o enfermedad prolongada, permiso o cualquier otra **ausencia previsible** de cualquier profesional, deberá comunicarse con una antelación mínima de 5 días naturales y recogerá los datos del sustituto.

En ambos casos, en el plazo máximo de 10 días hábiles la adjudicataria procederá a la sustitución del trabajador por otro que cumpla con los requisitos del pliego. Con carácter previo la entidad contratada deberá remitir a la Dirección General la propuesta de alta o de baja con el objeto de que se pueda dar el visto bueno previo al alta. A la propuesta de alta del trabajador se acompañará la documentación que acredite su experiencia y titulación exigida en este Pliego.

Asimismo, la entidad remitirá a la Dirección General, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que se produzca cualquier modificación, la plantilla de personal actualizada y el certificado en el que conste que el personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el caso 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 servicio.

La entidad adjudicataria, previa autorización de la Dirección General, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad u otros centros educativos de investigación o similares, períodos de prácticas de estudiantes en el servicio. Las horas que presten las personas en prácticas en ningún caso computarán a efectos de las horas del equipo técnico. Lo previsto en relación con la aplicación del 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 será igualmente aplicable a estudiantes en prácticas y voluntarios que accedan a las instalaciones y/o a la documentación del servicio.

- **Horario**

El servicio funcionará de modo continuado, de lunes a viernes, con horario de mañana y de tarde, durante todo el año, de 9 a 14 horas y de 16 a 20 horas, y los sábados de 9 a 15 horas. Esta franja horaria se podrá flexibilizar durante los meses de junio a septiembre, atendiendo a las instrucciones de la Dirección General.

Por la tarde se mantendrá el servicio abierto, de lunes a viernes, como mínimo 20 horas semanales, en horario extraescolar, de cuatro horas diarias dentro de la franja horaria de las 15:30 y las 21:00 horas.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

El horario se organizará con la flexibilidad requerida para atender en todo momento las necesidades de los niños y sus familias de la forma más eficaz posible, incluyendo la disponibilidad para atender citas que se planteen fuera del horario general, en los casos en los que se valore necesario, por parte de la DGIFFN o a propuesta de los profesionales que intervienen en el caso.

El servicio permanecerá cerrado durante los días festivos.

En todo caso, durante toda la ejecución del contrato, el servicio deberá quedar garantizado con personal suficiente.

- **Huelga legal**

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador del servicio lo comunicará con la antelación necesaria a la Dirección General.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio el coordinador del servicio deberá mantener informado personalmente a la Dirección General de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada ésta, la 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, la Dirección General 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 adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

12. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

La Dirección General ejercerá el control y la supervisión necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su correcto funcionamiento.

Para facilitar la comunicación entre las partes, la fluidez y agilidad de los trámites conducentes a un más rápido acceso de los beneficiarios a los servicios objeto de este contrato, el estudio de las propuestas que las partes consideren oportunas, así como la evaluación de la intervención, se realizarán reuniones de seguimiento y supervisión del contrato.

Las reuniones se realizarán con carácter ordinario trimestralmente, y con carácter extraordinario las veces que se considere necesario para cumplir sus cometidos. Estarán compuestas por dos representantes de la Dirección General y dos representantes de la adjudicataria.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

Funciones:

- a) Proponer los modelos de documentos, al inicio de la ejecución del contrato, así como las modificaciones que se consideren necesarias a lo largo de su vigencia.
- b) Seguimiento de las intervenciones desarrolladas con los niños y sus familias.
- c) Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.
- d) Las propuestas de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan respecto de los instrumentos técnicos e indicadores de evaluación.
- e) Seguimiento estadístico de los datos relativos a la actividad.
- f) El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo de la ejecución contrato.
- g) Propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario debe informar por correo electrónico a la Dirección General sobre cualquier incidencia significativa el mismo día en que se produzca y facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma. Se entiende por incidencia significativa aquella que dé lugar a la suspensión de la actividad del servicio o que afecte a la prestación del servicio.

Con independencia de lo establecido anteriormente, la empresa o entidad adjudicataria queda sometida al control y verificación de la Intervención General de la Comunidad de Madrid y de la Cámara de Cuentas de la Comunidad de Madrid, en relación con las actuaciones que recoge este contrato así como queda sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Trabajo y Economía Social), y del Organismo Intermedio del Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid, estando obligada a facilitar cuanta información le sea requerida, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (UE) 2021/1057 de 24 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+).

La adjudicataria realizará un estudio de seguimiento del 10% de los niños y familias atendidos a los seis meses del cierre del expediente para conocer el impacto del servicio, identificando la influencia y los cambios producidos a consecuencia de la intervención realizada desde el servicio. La propiedad del estudio será de la Comunidad de Madrid que deberá validar con carácter previo su diseño.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias para comprobar en cualquier momento el desarrollo del servicio y solicitar cuanta información estimen necesaria. Se podrán mantener reuniones para informar de la gestión llevada a cabo, o bien sobre cualquier tema que se estime conveniente.

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Dirección General en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio donde se realice el servicio y en la documentación, página web y divulgación que se realice sobre los servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

La Dirección General por su parte, informará, en el caso que corresponda, de las obligaciones a cumplir relativas a la participación en el Programa FSE+ o cualquier otro, sobre la publicidad, comunicación, logos y cartelería de obligado cumplimiento para el contratista.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



No podrá realizar ninguna actividad de difusión del objeto del contrato sin previo conocimiento y consentimiento expreso de la Dirección General.

13. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- Organizar y gestionar por ella misma los servicios objeto del pliego, de conformidad con las indicaciones de la Dirección General.
- Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el pliego, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos necesarios, tanto materiales como personales, para el desarrollo garantizando la ejecución del servicio. Mantener los locales, en los que se desarrolla el servicio en perfectas condiciones de funcionamiento.
- Poner a disposición de la Dirección General toda la información funcional, económica, técnica o cualquier otra relacionada con la actividad del servicio contratado, cuando así se solicite, para el seguimiento de la prestación del servicio.

A este respecto, se considerará especialmente lo establecido en el Anexo I del Reglamento (UE) 2021/1057, de 24 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+), a los indicadores establecidos en el Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid 2021-2027, relativos a esta actuación y a las instrucciones que se dicten en la materia.

- Conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en la Comunidad de Madrid, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia y adolescencia y en materia de protección de datos personales, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
- Elaborar las memorias de actividades mensuales y anuales, así como cuantos informes sean necesarios a solicitud de la Dirección General.
- Informar de forma inminente a la DGIFFN, de cualquier incidencia que se produzca en la atención de los menores o sus familias.
- El adjudicatario asumirá todas las responsabilidades que pudieran resultar de la realización y utilización de los estudios y que pudieran derivarse de eventuales derechos de propiedad intelectual, industrial o de marcas, cuya titularidad correspondiera a terceras personas o entidades ajenas al presente contrato.
- En toda la documentación relacionada con el servicio, así como en la página web, si la hubiera, deberán aparecer los logos oficiales y los referentes a la procedencia de la financiación recibida (Comunidad de Madrid, Fondos Europeos, etc....) conforme al estilo e indicaciones de la Comunidad de Madrid, y conforme a lo previsto en el artículo 47 y 50.1.a, del Reglamento (UE) 2021/1060 de disposiciones comunes, y en su Anexo

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

IX: “Los Estados miembros, las autoridades de gestión y los beneficiarios utilizarán el emblema de la Unión, de conformidad con el anexo IX, cuando realicen actividades de visibilidad, transparencia y comunicación”

“en el sitio web oficial del beneficiario, cuando dicho sitio web exista, y en sus cuentas en los medios sociales harán una breve descripción de la operación, de manera proporcionada en relación con el nivel de la ayuda, con sus objetivos y resultados, y destacarán la ayuda financiera de la Unión;”

“El emblema figurará de manera destacada en todos los materiales de comunicación, como productos impresos o digitales, sitios web y sus versiones móviles, relativos a la aplicación de una operación y destinados al público o los participantes”

“La declaración «Financiado por la Unión Europea» o «Cofinanciado por la Unión Europea» se escribirá sin abreviar y junto al emblema.”

- La adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias para hacer llegar a la ciudadanía la información sobre las operaciones cofinanciadas por los Programas Operativos, debiendo ser esta comunicación efectiva y transparente, incidiendo especialmente en el reconocimiento del apoyo del Fondo Social Europeo Plus a la operación cofinanciada y en informar y comunicar al público sobre las actuaciones cofinanciadas.

Para ello, conforme a lo previsto en el artículo 47 del Reglamento (UE) 2021/1060 de disposiciones comunes, la adjudicataria, además de su distintivo identificativo el propio de la Dirección General utilizará el emblema de la Unión, de conformidad con el anexo IX, cuando realicen actividades de visibilidad, transparencia y comunicación dejando constancia clara de la cofinanciación en cualquier soporte relacionado con el servicio.

Asimismo, los inmuebles donde se va a prestar el servicio deberán disponer de una placa en la fachada visible con el nombre del servicio y el logotipo autonómico, así como el emblema de la Unión Europea y la información sobre la cofinanciación del servicio, conforme al estilo e indicaciones de la Comunidad de Madrid.

- Recoger los indicadores de resultado que la Dirección General solicite, con la periodicidad que se establezca, como los requeridos por el FSE+ relativos a la mejora de la calidad de vida o cambio positivo en el estatus socioeconómico de los participantes tras su paso por el Programa I+I. Recoger asimismo los indicadores de realización que se estimen oportunos, como los requeridos por el FSE+ en cuanto a número de niños menores de 18 años, participantes con discapacidad, participantes extranjeros y participantes pertenecientes a minorías.
- Establecer un sistema de registro y almacenamiento informatizado de los datos necesarios para el seguimiento, evaluación, verificación y auditoría, según lo establecido en el Reglamento (UE) 2021/1060, de 24 de junio.
- Todos los documentos que genere la adjudicataria deberán estar en formato digital y firmados por los profesionales con firma electrónica.
- Establecer la coordinación precisa y necesaria con todos los recursos implicados y con la Dirección General, con arreglo a lo establecido en el apartado 7 de estos pliegos de

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El FSE+ invierte en su futuro



“coordinación y apoyo a otros recursos”, facilitando aquella información sobre los niños que sea necesaria para la adecuada resolución del caso planteado, con cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

- Cuando el equipo técnico de la Entidad Adjudicataria, encargado de la atención, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, y, en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de los usuarios del servicio.
- Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la Dirección General en relación con el objeto de este contrato.
- Deberá quedar garantizada la atención de todas las solicitudes que se reciban en el servicio.
- Poner a disposición de los niños y sus familias un buzón de reclamaciones y sugerencias; la información que se obtenga de la utilización de este buzón se comunicará inmediatamente a la Dirección General.
- Tener protocolos de actuación frente cualquier forma de violencia que pudiera producirse en el servicio que recoja sistemáticamente las actuaciones que deben seguirse para la prevención, detección y notificación ante posibles situaciones de violencia contra niños, que se darán a conocer de forma adecuada tanto a sus usuarios como a las familias de estos.
- Designar un responsable de protección en el servicio al que los niños puedan dirigirse, que se encargará además de la difusión y el cumplimiento de los protocolos establecidos y de iniciar las comunicaciones pertinentes cuando se detecte una situación de violencia.
- Con el objeto de dar continuidad a las intervenciones ya iniciadas cuando se licite un nuevo contrato, si resulta un nuevo adjudicatario, éste quedará vinculado al plazo máximo de 10 días desde la firma del contrato para iniciar la intervención, de conformidad con las indicaciones de la Dirección General, dado que el nuevo contratista ha de asumir los casos que ya estuvieran abiertos para lograr la continuidad de la atención.
- Facturar los importes mensuales de los servicios prestados por la entidad.
- Facilitar el ejercicio de las facultades administrativas de inspección, supervisión y control de los servicios que se desarrollen.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

- Contratar una póliza de Responsabilidad Civil que cubra la actividad de la entidad (incluyendo la de sus empleados) del servicio, así como una póliza de accidentes para los menores.

MADRID, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA,
FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD

Fdo. Silvia Valmaña Ochaíta