



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Fondos Europeos



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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO SAAT: SERVICIO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL USO ADECUADO Y NO ABUSIVO DE LAS TECNOLOGÍAS EN MENORES DE EDAD Y SUS FAMILIAS 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 POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

- 1) FUNDAMENTO JURIDICO
- 2) OBJETO DEL CONTRATO
- 3) COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
- 4) DEFINICIÓN DEL SERVICIO
- 5) OBJETIVOS
- 6) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
- 7) DESTINATARIOS Y ACCESO
- 8) METODOLOGÍA
- 9) COORDINACION Y APOYO A OTROS RECURSOS
- 10) CALIDAD Y EVALUACION
- 11) MEDIOS MATERIALES
- 12) RECURSOS HUMANOS
  - 12.1. EQUIPO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES
  - 12.2. HORARIO
  - 12.3. HUELGA LEGAL
- 13) SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN
- 14) OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS  
El FSE+ invierte en su futuro

## 1) FUNDAMENTO JURIDICO

El presente contrato se rige por la siguiente normativa, que justifica la competencia que ejerce este centro directivo para el cumplimiento de su objeto:

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 destaca, como principio rector de la actuación de los poderes públicos, la supremacía del interés del menor.

Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 2011/93/UE, 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.

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, cuyo objeto es garantizar los derechos fundamentales de los niños a su integridad física, psíquica, psicológica y moral frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad y estableciendo medidas de protección integral, que incluyan la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño, en todos los ámbitos en los que se desarrolla su vida.

Particularmente, el capítulo VIII de esta Ley Orgánica, referido a las nuevas tecnologías, en el artículo 45 se trata sobre el “Uso seguro y responsable de Internet” destacando:

*“1. Las administraciones públicas desarrollarán campañas de educación, sensibilización y difusión dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, familias, educadores y otros profesionales que trabajen habitualmente con personas menores de edad, sobre el uso seguro y responsable de Internet y las tecnologías de la información y la comunicación, así como sobre los riesgos derivados de un uso inadecuado que puedan generar fenómenos de violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes como el ciberbullying, el grooming, la ciberviolencia de género o el sexting, así como el acceso y consumo de pornografía entre la población menor de edad.*

*Asimismo, fomentarán medidas de acompañamiento a las familias, reforzando y apoyando el rol de los progenitores a través del desarrollo de competencias y habilidades que favorezcan el cumplimiento de sus obligaciones legales y, en particular, las establecidas en el artículo 84.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.”*

Además, según lo dispuesto en el apartado 2 de este artículo 45 se fundamenta la existencia del SAAT:

*“2. Las administraciones públicas pondrán a disposición de los niños, niñas y adolescentes,*

*familias, personal educador y otros profesionales que trabajen habitualmente con personas menores de edad, un servicio específico de línea de ayuda sobre el uso seguro y responsable de Internet, que ofrezca a los usuarios asistencia y asesoramiento ante situaciones potenciales de riesgo y emergencia de las personas menores de edad en Internet.”*

En 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, que recoge:

- En el artículo 15.2, sobre el derecho a la protección de la salud mental y a la prevención y tratamiento de adicciones y trastornos de la conducta alimentaria, que *“Los niños tienen derecho a ser protegidos frente a conductas que puedan generar adicción, tales como los juegos de azar y apuestas, el mal uso de las tecnologías, y el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco, cannabis y otras drogas y sustancias estupefacientes. La Comunidad de Madrid protegerá a la infancia y la adolescencia promoviendo actuaciones alternativas, informativas y preventivas sobre los riesgos de estas conductas y el consumo de estas sustancias, que serán desarrolladas en coordinación y colaboración por los organismos competentes en materia de educación, sanidad, consumo, juego y los servicios de atención social de las entidades locales”*.
- En el artículo 25, sobre derecho al desarrollo de la competencia y la ciudadanía digitales, y al uso responsable y seguro de Internet:
  1. *La Comunidad de Madrid adoptará todas las medidas necesarias para desarrollar los derechos de los niños en relación con el entorno digital.*
  3. *La Comunidad de Madrid garantizará el aprendizaje del alumnado en competencias y habilidades digitales básicas. Además, fomentará un uso de los medios digitales que sea responsable, seguro y respetuoso con la dignidad humana, los valores constitucionales y los derechos fundamentales, en particular con el respeto y la garantía de la intimidad personal y familiar, la protección de datos personales de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y la protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y los contenidos perjudiciales.*
- De acuerdo con el artículo 30.3, sobre sensibilización, señala que: *“se promoverán campañas de sensibilización para promover un uso de las tecnologías seguro, responsable y respetuoso con los derechos de los demás, así como el adecuado tratamiento de los datos personales, la imagen y la intimidad de los niños”*.
- En el artículo 45.1.d) sobre los derechos de los niños, la Comunidad de Madrid promoverá: *“El conocimiento de sus derechos y deberes como ciudadanos, incluyendo los relacionados con la utilización de las tecnologías de la información y comunicación”*.

- En el artículo 71, entre las actuaciones de prevención destacan aquellas destinadas en el ámbito socio sanitario en la prevención y tratamiento de los problemas asociados a la salud mental, trastornos de conducta y adicciones, previendo la dotación de recursos suficientes y especializados para la atención a la salud mental infantil.

## 2) OBJETO DEL CONTRATO

Este Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades, que deben de ser asumidas y desarrolladas por la adjudicataria del Contrato de Servicios denominado SAAT: Servicio de Intervención Especializada en el uso adecuado y no abusivo de las Tecnologías en menores de edad y sus familias.

El contrato tiene por objeto ofrecer en la Comunidad de Madrid un servicio especializado en asesoramiento, prevención e intervención psicológica y socioeducativa a menores de edad con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (en adelante TRICs), así como a sus familias y a profesionales que trabajan con menores de edad en la Comunidad de Madrid.

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

Las actividades del SAAT, podrán estar cofinanciadas 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 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.

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* que son las siguientes:

- Promover los derechos de los menores de edad en relación con el entorno digital, así como su derecho a ser protegidos frente a conductas que puedan generar adicción, tales como el mal uso de las tecnologías.
- Promover el uso adecuado y no abusivo de las TRICs y proporcionar una atención especializada interdisciplinar a menores de edad con problemas relacionados con el uso de estas tecnologías, desde un enfoque holístico, que incluya tanto al niño como a su familia.
- Promover acciones de información, formación, difusión y sensibilización dirigidas a padres, tutores o guardadores y a profesionales de distintos ámbitos que trabajan con menores de edad, con el fin de lograr las competencias digitales básicas necesarias para la enseñanza y transmisión de buenas prácticas en el uso de las TRICs.

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

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### 4) DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El SAAT se define como un servicio público pionero de asesoramiento especializado en prevención e intervención psicológica y socio-educativa, dirigido a menores de edad con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las TRICs, así como a sus familias y a profesionales que trabajan con niños y menores de edad en la Comunidad de Madrid.

#### 5) OBJETIVOS

##### Generales

- Promover el uso adecuado y no abusivo de las TRICs en los menores de edad de la Comunidad de Madrid.
- Sensibilizar a la población en general en relación al uso adecuado y no abusivo de las TRICs por parte de las personas menores de edad.
- Promover los derechos de los menores de edad en el entorno digital y su derecho a ser protegido frente a conductas que puedan generar adicción, tales como el mal uso de las TRICs, o cualquier otro daño consecuencia de ello.
- Ofrecer a las familias en general apoyo y orientación especializados en la adquisición de las habilidades necesarias para mejorar el ejercicio de sus funciones parentales, en el uso y manejo de las TRICs.

##### Específicos

- Atender con carácter preventivo a los menores de edad y a sus familias en el uso de las TRICs.
- Formar a las personas menores de edad en el uso adecuado, no abusivo, responsable, seguro y respetuoso de los medios digitales y en la prevención y detección de la violencia en el entorno digital.



- Formar y orientar a profesionales que trabajan habitualmente con menores de edad, con el fin de lograr las competencias necesarias para la enseñanza y transmisión de buenas prácticas de uso de las TRICs.
- Facilitar información y formación acerca del uso adecuado y no abusivo de las TRICs, así como de la detección y prevención de la violencia hacia las personas menores de edad en el entorno digital, a padres, tutores, guardadores y familias, en general.
- Proporcionar una atención especializada de carácter terapéutico, psicológica y socioeducativa a los menores de edad, residentes en la Comunidad de Madrid, que presentan problemas relacionados con el uso desregulado de las tecnologías, desde un enfoque holístico, que incluya tanto al menor de edad, como a su entorno familiar y social.
- Orientar y asesorar a entidades locales madrileñas en virtud de convenios suscritos con la Comunidad de Madrid para esta finalidad.

## 6) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio es inclusivo y accesible, por lo que se garantiza que las personas menores de edad reciban el mismo trato y tengan las mismas oportunidades para ser escuchadas.

El SAAT se centra principalmente en dos áreas de actuación: **Prevención e Intervención.**

- La finalidad del área de prevención es educar y sensibilizar sobre los riesgos de un uso excesivo o problemático de las TRICs. Comprende actuaciones y actividades de Divulgación y Difusión, dirigidas a la población en general, y de Formación, dirigidas a menores de edad, a familias en general, y a profesionales de diferentes ámbitos, educación, sanidad, atención social, deporte o educación no formal, entre otros, que trabajan con niños y menores de edad en la Comunidad Madrid.

Asimismo, el SAAT proporcionará formación, orientación y asesoramiento a entidades locales madrileñas, en relación con las actividades que desarrolla, en virtud de convenios suscritos con la Comunidad de Madrid para esta finalidad.

- En el área de intervención, se actúa directamente con los menores de edad y sus familias, con un enfoque terapéutico, colaborativo y personalizado, para ofrecer herramientas que permitan mejorar la relación del menor de edad y su familia con la tecnología.

## 7) DESTINATARIOS Y ACCESO

### a) Destinatarios

Los usuarios del servicio deben tener residencia en la Comunidad de Madrid. El servicio está dirigido a:

- **Menores de edad**, con conductas de uso inadecuado, abuso y/o dependencia de las TRICs y **sus Familias**, siendo imprescindible contar con la activa implicación familiar durante el proceso de intervención.

En el caso de que el menor de edad alcanzara la mayoría de edad antes de terminar el tratamiento, se podrá mantener la intervención, en su caso, hasta un máximo de 6 meses.

- **Profesionales** que trabajan con niños y menores de edad en la Comunidad de Madrid, en distintas áreas de actuación: sanitaria, educativa, social, etc.
- **Familias en general**, interesadas en adquirir conocimientos y habilidades sobre conductas de abuso y dependencia de las TRICs de menores de edad, tengan o no a sus hijos en intervención directa en el servicio.

### b) Acceso

La forma de acceso se regirá por lo estipulado por la Dirección General de Infancia Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante DGIFFN).

Los profesionales del servicio valorarán las solicitudes de acceso para determinar si procede o no la apertura de expediente y lo comunicarán a la DGIFFN.

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.



## 8) METODOLOGÍA

El SAAT se focaliza fundamentalmente en dos áreas de actuación, Prevención e Intervención.

Para entender su actuación, es importante destacar que, en relación con el uso problemático de la tecnología, el servicio parte de una comprensión integral del fenómeno, con una mirada sistémica, entendiendo que no puede reducirse exclusivamente a una adicción en términos clásicos.

Se considera que el uso excesivo de dispositivos digitales, redes sociales o videojuegos responde a necesidades emocionales, contextuales y sociales. Por ello, la intervención no se limitará a modificar la conducta tecnológica únicamente, sino que deberá comprender y atender las causas subyacentes que la sostienen. Es decir, se analizará el impacto de las TRICs en distintas áreas del desarrollo evolutivo del menor de edad, desde un marco biopsicosocial.

Asimismo, siendo conscientes de que las TRICs forman parte de la vida cotidiana y que su eliminación no es una solución viable, se promoverán estrategias para que se haga un uso adecuado y equilibrado por parte de los menores de edad en la Comunidad de Madrid, educando sobre sus riesgos y fomentando la diversificación de actividades.

En este proceso, la familia juega un rol esencial, por lo que la metodología debe incluir su participación activa.

### 1. Área de Prevención

En lo que respecta al Área de Prevención, se llevarán a cabo actividades de sensibilización, divulgación y de carácter formativo, dirigidas a profesionales que trabajan con menores de edad en la Comunidad de Madrid y a familias en general, interesadas en adquirir conocimientos y habilidades sobre conductas de uso inadecuado, abuso, o dependencia de las TRICs. El SAAT proporcionará asimismo formación, orientación y asesoramiento a entidades locales madrileñas, en relación con las actividades que desarrolla, en virtud de convenios suscritos con la Comunidad de Madrid para esta finalidad. Estas actividades se celebrarán tanto en la sede del servicio, como fuera del mismo y serán preparadas e impartidas por profesionales con experiencia acreditada en cada uno de los temas que se traten, seleccionados por la entidad adjudicataria, previa conformidad de la DGIFFN.

### 2. Área de Intervención directa

En la intervención directa, el enfoque será terapéutico, colaborativo y personalizado, adaptándose a cada situación particular, para ofrecer herramientas propias que permitan

mejorar la relación del menor de edad y la familia con la tecnología, sin que esta sustituya los vínculos significativos. En esta área se diseñará el abordaje tanto de las adicciones a las TRICs, como el uso problemático y los riesgos asociados a la utilización de las mismas.

Una vez valorada la necesidad de la intervención, se establecerá un proyecto personalizado adaptado a las necesidades específicas que requiera el caso, deberá incluir al menos: diagnóstico, objetivos y actuaciones a implementar, tanto con el adolescente como con su familia, así como su temporalización y los criterios de evaluación. Se llevará a cabo a través de:

- **Terapia individual con menores de edad:** constituye uno de los ejes principales de la intervención, de periodicidad determinada según necesidad de la propia intervención.
- **Terapia familiar:** Se realizarán sesiones con la familia con o sin la participación del menor de edad.
- **Terapia grupal:**
  - **Grupo de menores:** de carácter psicoterapéutico, estará formado por menores de edad que se encuentran en intervención directa.
  - **Grupo familiar:** de carácter socioterapéutico estará formado por las familias, cuyos hijos están en intervención en el SAAT.

En todos los procesos de intervención directa se realizará una evaluación continua para conocer la necesidad de mantener, modificar o concluir la intervención.

Excepcional y motivadamente, podrá autorizarse por la DGIFFN otra composición o temporalidad mayor o menor cuando la eficacia de la intervención lo aconseje, teniendo siempre en cuenta el interés superior del menor de edad.

## 9) COORDINACION, PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS

El servicio desarrollará la actividad que le es propia en coordinación y colaboración con cualquier otro recurso público o privado, que atienda a sus usuarios.

El SAAT se configura como un servicio social especializado, incluido en la cartera de servicios de la Comunidad de Madrid, como tal, resulta imprescindible establecer mecanismos de coordinación interna, que garanticen el adecuado funcionamiento del servicio y la coherencia de las actuaciones que se desarrollan en los ámbitos preventivo y de intervención directa.

La DGIFFN será el cauce de comunicación del SAAT con otras instituciones, ciudadanos o entidades. Por ello, la DGIFFN canalizará todas las solicitudes dirigidas al SAAT. A través de la DGIFFN tendrán lugar:

- La recepción de la entrada de solicitudes de atención directa para menores de edad, se realizará a través de la Hoja de Derivación, según el modelo aprobado por la DGIFFN.

En todo caso, en dichas solicitudes deberá figurar necesariamente los datos de identificación del menor de edad, la autorización de sus representantes legales y del propio menor, si fuera mayor de 16 años y aquella información que se estime necesaria, para valorar la adecuación de la solicitud a las características del servicio, así como la recogida de los datos estadísticos e indicadores requeridos por la normativa reguladora del FSE+ y por la Comunidad de Madrid.

- La recepción de las solicitudes para la participación en las actividades formativas convocadas por el SAAT, tanto en formato presencial, como virtual, se llevarán a cabo a través de los formularios de inscripción aprobados por la DGIFFN. En todo caso, en dichas solicitudes deberán figurar necesariamente los datos de identificación de la persona solicitante, la indicación del colectivo profesional al que pertenece o su condición de padre, madre, tutor, u otro familiar y aquella información que se estime necesaria, para valorar la adecuación de la solicitud a las características del servicio, así como la recogida de los datos estadísticos e indicadores requeridos por la normativa reguladora del FSE+ y por la Comunidad de Madrid. La entrada de solicitudes de formación se llevará a cabo a través del Formulario de Inscripción a los talleres, según el modelo aprobado por la DGIFFN.
- La remisión de informes relativos a la situación de menores de edad atendidos en el SAAT a solicitud de la Entidad Pública de Protección, Servicios Sociales Municipales, Órganos Judiciales, Fiscalía de Menores, Administración Educativa, Sanitaria u otros Organismos Públicos o Privados ajenos a la DGIFFN.

En aquellos casos en los que como consecuencia de la intervención se identifiquen casos de posibles situaciones de riesgo de desprotección o violencia hacia menores de edad, aun cuando se deban a causas ajenas a dicha intervención, la adjudicataria deberá informar de forma inmediata a la DGIFFN sin perjuicio de la obligación de llevar a cabo la oportuna comunicación en cumplimiento de lo previsto en la legislación vigente, (art 13 de la LO

1/1996 sobre deber de comunicación de riesgo y artículos 15 y 16 de la LO 8/ 2021 sobre deber de comunicación indicios de violencia).

La entidad adjudicataria informará a la DGIFFN de cualquier invitación que reciba solicitando la participación de cualquiera de los integrantes de su equipo en estudios, investigaciones, coloquios, jornadas, grupos de trabajo, etc., en atención a su consideración de profesional del SAAT y le trasladará las invitaciones que reciba. Será necesaria la autorización de la DGIFFN para su asistencia.

## 10) CALIDAD Y EVALUACION

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 de edad y su derecho a ser oído e informado en todas las actuaciones, y establecer un sistema de participación que facilite la recogida de sus opiniones y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, bien sea en espacios comunes o diferenciados por grupos de edad.
- b. En todo caso deberá, al menos, establecer 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 DGIFFN. 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.
- 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 menores de edad usuarios y sus familias, de salida del servicio y de quejas y sugerencias de las personas usuarias y sus familias, y cuantos otros se consideren necesarios, por parte de la DGIFFN. 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 usuarios de todos los usuarios atendidos con el servicio prestado, al menos una vez al año, con todas las actuaciones desarrolladas por el SAAT.

Para ello, se emplearán instrumentos consensuados con la DGIFFN, que permitan recoger información tanto cuantitativa como cualitativa, de un número significativo de los usuarios de las actuaciones de sensibilización, formación y atención terapéutica, psicológica y socio educativa 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 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.

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 DGIFFN.

- g. 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.
- h. Realizar un estudio estadístico una vez transcurrido un año de la finalización de la intervención realizada, psicológica y socioeducativa, que incluya, al menos el 5% de los casos, con el fin de conocer la eficacia y evaluar la efectividad del mismo.
- i. El resultado del control de calidad y evaluación será incorporado por la entidad adjudicataria en la memoria anual.

La entidad adjudicataria certificará sus procesos en base a una norma internacional como la ISO 9001:2015 o similar, en base a normas específicas de servicios sociales, modelos de autoevaluación como EFQM u otros modelos sectoriales acordes a las características del servicio con un periodo de vigencia que alcance, al menos toda la duración del contrato.

Con objeto de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la adjudicataria presentará un informe mensual y una memoria anual de evaluación, en los que describirán las características de la población atendida, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones, así como medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas. Para ello se deberán seguir las directrices que establezca la DGIFFN en cuanto a su estructura, contenido, y a los instrumentos técnicos e indicadores de evaluación que deben emplearse para su elaboración.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital antes del 31 de enero del año siguiente al que se evalúa.

Asimismo, la adjudicataria está obligada a remitir mensualmente junto con su informe, los datos sobre la prestación del servicio que la DGIFFN determine con el objetivo de disponer de información exacta y actualizada que permitan un seguimiento continuo de las actividades objeto del contrato, sin perjuicio de la obligación de poner a disposición de la DGIFFN en cualquier momento toda la información que se le solicite.

## 11) MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria del contrato deberá disponer a la fecha de inicio de la ejecución del contrato, de un inmueble, y dedicarlo **en exclusiva** a la ejecución del contrato; deberá estar situado en el municipio de Madrid y reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad precisas, conforme a las disposiciones legales existentes y en adecuadas condiciones higiénicas, acústicas, lumínicas y de habitabilidad.

Además, estará bien comunicado con el transporte público. La localización en la que se encuentre el inmueble estará bien comunicada y a no más de 500 metros de paradas de Metro o de la red de cercanías o autobús interurbanos, y ubicada en edificio sin barreras arquitectónicas y con seguridad en el municipio de Madrid capital.

Además, los inmuebles donde se vaya a prestar el servicio deben tener una superficie adecuada y suficiente para el desarrollo del mismo, distribuida de tal forma que incluya al menos los siguientes espacios diferenciados:

- Una zona de recepción y zona administrativa. El área administrativa estará dotada del equipamiento propio para el ejercicio de actividades de recepción, administración, gestión y archivo, necesario para garantizar la seguridad y protección de los datos personales contenidos tanto en soportes físicos como electrónicos, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



- En todo caso 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 dos líneas telefónicas y contestador automático telefónico, dos teléfonos móviles, dos líneas telefónicas y contestador automático telefónico, WhatsApp y línea 900 gratuita y un sistema de registro de llamadas.
- Una zona de espera para los usuarios y sus familias.
- Al menos tres salas para intervención individualizada insonorizadas para garantizar la confidencialidad y la atención adecuada.
- Al menos dos aulas polivalentes para la realización de actividades socioeducativas, así como otros proyectos de atención individual y de apoyo a los menores de edad y sus familias.
- Una sala con puestos de trabajo suficientes para el personal contratado.
- Una cocina/office y dos aseos, uno de ellos accesible.

La decoración, equipamiento y mobiliario del local serán amigables para la infancia y la adolescencia, dándoles un espacio confortable, seguro, adaptado y equipado con todo lo necesario para su funcionamiento, incluyendo el material psicotécnico adecuado.

Asimismo, deberá disponer de los medios materiales necesarios para llevar a cabo los desplazamientos intermunicipales, dentro de la Comunidad de Madrid, que se consideren necesarios para el desarrollo de la actividad por parte de los propios profesionales del SAAT o de la DGFNN.

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

De igual forma, 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.

La entidad adjudicataria del contrato deberá suscribir los correspondientes seguros de responsabilidad civil y de accidentes, para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios y hacerse cargo de la limpieza del local.

En el plazo máximo de dos meses desde la formalización de contrato, el adjudicatario deberá dotarse de un sistema informático de gestión en el que se contendrá la información relativa a los menores de edad y familias atendidas que son objeto de su trabajo y asumirá los gastos derivados de su actualización, mantenimiento y posibles modificaciones.

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 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 Esquema Nacional de Seguridad (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.

Este sistema informático de gestión, así como su manual de utilización estarán a disposición de la DGIFFN para su uso y explotación. Además, el sistema informático deberá permitir realizar la explotación estadística de los datos que la DGIFFN indique y la consulta telemática desde la DGIFFN.

La entidad adjudicataria, al cese de la acción concertada, entregará a la DGIFFN el sistema informático “software” completo, con todo su contenido, procediendo a eliminar todos los datos del SAAT 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 las consecuencias del artículo 111 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público.

## 12) RECURSOS HUMANOS

La entidad adjudicataria deberá contar para la ejecución del contrato con un equipo adecuado y suficiente para realizar las tareas que se le encomiendan. La plantilla de personal estará integrada al menos por el personal estipulado que se detalla en el apartado **12.1**.

Dicho personal poseerá la preparación técnica adecuada para el desempeño del puesto de trabajo. En consecuencia, cualquier incidencia relativa a la contratación o sustitución de personal deberá ser comunicada previamente a la DGIFFN, a la que se hará llegar el correspondiente currículum para la correspondiente aceptación. De forma específica, para el desempeño de la función de psicólogo/a, será necesaria la habilitación sanitaria correspondiente.

Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo 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 DGIFFN 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.

En consecuencia, el personal dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, quien deberá en todo momento cumplir las prescripciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

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. La DGIFFN, será informada, además, de cualquier cambio que se pretenda efectuar en el personal contratado, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

El adjudicatario se comprometerá a aportar, si la DGIFFN 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.

La DGIFFN por motivos razonados de experiencia profesional o formación académica, podrá oponerse a la incorporación de cualquier efectivo a la prestación del Servicio.

Los trabajadores que presten estos servicios estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional, tanto de las informaciones, hechos, datos personales e imágenes a los que pudieran tener acceso y/o conocimiento, como consecuencia del desempeño de sus funciones, suscribiendo un compromiso expreso, recogido ya sea en el contrato ya sea en un documento anexo. El deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio, e incluso su relación laboral.

### **12.1. EQUIPO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES**

Dado que el contrato implica el contacto habitual con menores de edad, todo el personal adscrito a la ejecución del contrato, deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos 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, mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, teniendo la obligación de actualizar una vez al año los certificados.

El personal estará obligado a comunicar inmediatamente cualquier cambio que se produzca en dicho Registro, respecto de la existencia de antecedentes, aun cuando estos se deriven de hechos anteriores al inicio de su relación laboral.

La existencia sobrevenida de antecedentes en el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos conllevará el cese inmediato de la participación del referido personal en el servicio objeto de este contrato.

Esta circunstancia deberá asimismo ser inmediatamente comunicada a la DGIFFN,

En todo caso, será de aplicación lo previsto en la Ley Orgánica 8/2021, de 8 de junio y en la Ley 4/2023, de 22 de marzo, en relación con las consecuencias de la existencia de antecedentes, la obligación de comunicación de los mismos y las consecuencias de su incumplimiento, sin perjuicio de las penalidades que puedan ser impuestas a la entidad adjudicataria de acuerdo con las especificaciones establecidas a tal efecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La entidad adjudicataria, para la prestación del servicio descrito, contará, como mínimo, con el siguiente equipo de trabajo:

- 1 coordinador técnico con titulación en trabajo social, psicología o educación social, con experiencia mínima de tres años en intervención socioeducativa con menores de edad y sus familias. Jornada completa.
- 6 psicólogos con experiencia mínima de un año en intervención psicoeducativa con menores de edad y sus familias y habilitación sanitaria. Jornada completa.
- 2 técnicos con titulación en trabajo social con experiencia mínima de un año en intervención socioeducativa con menores de edad y sus familias. Jornada completa.
- 3 técnicos con titulación en educación social con experiencia mínima de un año en intervención socioeducativa con menores de edad y sus familias. Jornada completa.
- 1 auxiliares de gestión administrativa. Jornada completa.

Cada nuevo profesional recibirá al inicio de su contrato una formación inicial en buenas prácticas del uso de las TRICs con adolescentes de al menos 20 horas.

La adjudicataria deberá remitir mensualmente una relación de los trabajadores que hubieran prestado el servicio durante el mes siempre en formato digital.

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 DGIFFN 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 caso de que, por causas de fuerza mayor, o en supuestos de baja por enfermedad, suspensión del contrato de trabajo o que por cualquier otro motivo deba ser sustituido alguno de los profesionales una vez iniciada la prestación del servicio, lo será en un plazo no superior a diez días, por otro que reúna las mismas condiciones exigidas en los pliegos, al que deberá dar el visto bueno la DGIFFN.

A la propuesta de alta del trabajador se acompañará la documentación que acredite su experiencia y titulación exigida en este Pliego.

El retraso en la comunicación de la baja o en la efectiva sustitución del trabajador dará lugar a penalizaciones de carácter leve, grave o muy grave según la demora producida.

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

## **12.2. HORARIO**

El SAAT dispondrá de la suficiente flexibilidad horaria en la prestación del servicio para facilitar la asistencia al recurso.

A tal fin, el SAAT prestará sus servicios a los usuarios, durante los meses de septiembre a junio, en horario al menos, de 9 a 14 horas y de 16 a 20 horas, de lunes a viernes.

Durante los meses de julio y agosto se abrirá de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

Asimismo, mantendrá la necesaria disponibilidad del personal para realizar las actividades que por sus características deben llevarse a cabo fuera del centro y que comprenden, centros escolares y Comisiones de Apoyo Familiar, o para realizar cuantas actividades de formación y de coordinación sean necesarias con profesionales de distintos ámbitos, de servicios sociales, sanitario y educativo y la propia Dirección General.

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



El horario se organizará con la flexibilidad requerida, mañana y tarde para atender en todo momento las necesidades de los menores de edad y sus familias de la forma más eficaz posible.

### 12.3. HUELGA LEGAL

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

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

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

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

### 13) SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

La Dirección General ejercerá el control y la supervisión necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su correcto funcionamiento a través de la Subdirección General de Infancia y Adolescencia.

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, al menos por dos representantes de la Dirección General y dos representantes de la adjudicataria.

Funciones:

- a) Aprobar 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 actuaciones realizadas tanto en el área de prevención como en la de intervención.
- c) Proponer medidas para la mejora y evaluación continua de la calidad del servicio.
- d) Seguimiento estadístico de los datos relativos a la actividad.

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.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias para comprobar el funcionamiento de este 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+).

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.

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

#### 14) OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- a) Organizar y gestionar los servicios objeto del contrato, de conformidad con las indicaciones de la DGIFFN.
- b) Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, utilizando 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.
- c) Poner a disposición de la DGIFFN 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.

- d) 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 la adolescencia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
- e) Elaborar las memorias del funcionamiento del servicio, así como cuantos informes sean necesarios a solicitud de la DGIFFN.
- f) Informar de forma inminente a la DGIFFN, de cualquier incidencia que se produzca en la atención de los menores o sus familias.
- g) Conforme a lo dispuesto en el artículo 308, apartado primero, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, todos los informes, bases de datos y materiales facilitados por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales o elaborados en ejecución de este contrato, serán propiedad de la Comunidad de Madrid que podrá ejercer sobre los mismos el derecho de explotación incluidas la reproducción, publicación, distribución, divulgación comunicación y transformación, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa o autora de los trabajos.

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.

- h) 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 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 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. ”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”.
- i) 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 DGIFFN, 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 deberá disponer de una placa en la fachada visible con el nombre del servicio y el logotipo autonómico, según el manual de estilo de la Comunidad de Madrid, así como el emblema de la Unión Europea y la información sobre la cofinanciación del servicio.

- j) El adjudicatario deberá cumplir con el deber de secreto y confidencialidad sobre los datos o informaciones de los que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. La empresa adjudicataria se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Consejería, para cualquier uso no previsto en las presentes condiciones. En particular, no proporcionará, sin autorización expresa de este centro directivo, copia de los documentos o datos a terceras personas.
- k) Todos los documentos que genere la adjudicataria deberán estar en formato digital y firmados por los profesionales con firma electrónica.
- l) Establecer la coordinación precisa y necesaria con todos los recursos implicados y con la DGIFFN.
- m) Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la DGIFFN en relación con el objeto de este contrato.
- n) Garantizar la atención de todas las solicitudes que se reciban en el servicio.
- o) Poner a disposición de los menores de edad 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 DGIFFN.
- p) 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.
- q) Designar un responsable de protección en el servicio al que los menores de edad 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.
- r) 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 DGIFFN, dado que el nuevo contratista ha de asumir los casos que ya estuvieran abiertos para lograr la continuidad de la atención.
- s) Facturar los importes mensuales de los servicios prestados por la entidad.

- t) Facilitar el ejercicio de las facultades administrativas de inspección, supervisión y control de los servicios que se desarrollen.
- u) 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.
- v) La entidad adjudicataria deberá conservar la documentación relacionada con el contrato adjudicado. La obligación de facilitar la información se prolongará según lo establecido en el artículo 82.1 del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio de 2021, hasta un plazo de cinco años a partir del 31 de diciembre del año en que la autoridad de gestión efectúe el último pago al beneficiario.

En Madrid, a fecha de firma.

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

Firmado digitalmente por: VALMAÑA OCHAITA SILVIA  
Fecha: 2026.02.27 11:39

P.D LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA  
(Resolución número 2818/2025, de 09 de septiembre, de la Directora General de  
Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad)