



**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 DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE PREVENCIÓN Y ORIENTACIÓN A MENORES DE EDAD Y SUS FAMILIAS EXPUESTOS A SITUACIONES DE PORNOGRAFIA Y OTRAS SITUACIONES DE VIOLENCIA (EXCLUIDA LA SEXUAL)” 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.

1. JUSTIFICACIÓN	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	2
3. COFINANCIACIÓN POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE+)	3
4. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS	4
4.1. DEFINICION DEL SERVICIO	4
4.2. OBJETIVOS	5
5. DESTINATARIOS	5
6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
6.1. ÁREA DE PREVENCIÓN	6
6.2. ÁREA DE ORIENTACIÓN:	7
6.3 COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS	10
7. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EVALUACIÓN	11
8. MEDIOS MATERIALES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO	13
8.1. INMUEBLE	13
8.2. MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO	14
8.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y TELEFONÍA	14
8.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS	15
9. RECURSOS HUMANOS	17
9.1. EQUIPO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES	17
9.2. FORMACION INICIAL Y CONTINUA	19
9.3. SUSTITUCIONES Y GARANTÍA DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL	19
10. HORARIO	20
11. Huelga legal	21
12. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN	21
12.1. REUNIONES DE SEGUIMIENTO	21

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



12.2.	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS	22
12.3.	ESTUDIO DE IMPACTO DEL SERVICIO.....	22
12.4.	CONTROLES INTERNOS Y EXTERNOS	22
13.	IDENTIDAD CORPORATIVA, VISIBILIDAD Y DIFUSIÓN.....	23
14.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	23

1. JUSTIFICACIÓN

Este contrato se sustenta en el artículo 39 de la Constitución Española, que impone a los poderes públicos la protección integral de la infancia, y en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, modificada por las Leyes Orgánicas 8/2015, de 22 de julio, y 26/2015, de 28 de julio, reconoce la obligación de prevenir actuaciones lesivas para la integridad de los menores.

Asimismo, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, define esta violencia como cualquier acción u omisión que afecte la integridad física, psíquica, moral o social del menor —incluyendo la exposición a pornografía y violencia digital— e impone a las Administraciones medidas de sensibilización, detección precoz e intervención especializada.

Por su parte 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, reconoce el derecho de los menores a ser protegidos frente a cualquier forma de violencia, incluyendo la digital, e insta a las Administraciones a garantizar medidas integrales de sensibilización, prevención, detección y reparación.

La Comunidad de Madrid ya cuenta con recursos especializados para la prevención y atención a la violencia sexual y la violencia digital que afectan a los menores. Sin embargo, la creciente preocupación social por la exposición de menores a pornografía y otras formas de violencia no sexual, así como el impacto que estas situaciones tienen en su desarrollo, justifican la necesidad de abordar nuevas líneas de atención que no cubren las ya existentes.

En coherencia con las iniciativas que promueven la prevención, atención y tratamiento de los menores víctimas de cualquier tipo de violencia y el apoyo a sus familias, este nuevo servicio completará el sistema mediante información y orientación psicológica, legal y social, incluyendo la denuncia, el acompañamiento y la derivación a recursos adecuados, reafirmando así el compromiso legal y social con la protección integral de la infancia.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que debe asumir y desarrollar la adjudicataria del contrato de servicios denominado *Servicio de prevención y orientación a menores de edad*



Cofinanciado por
la Unión Europea



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

y sus familias expuestos a situaciones de pornografía y otras situaciones de violencia (excluida la sexual).

Este servicio tiene como finalidad ofrecer información y orientación psicológica, legal y social a los menores de edad y sus familias, incluyendo la asistencia en la denuncia, el acompañamiento durante el proceso y la derivación a los recursos adecuados para su atención.

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 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 mejora del acceso a recursos especializados que favorezcan la protección y el bienestar de la infancia y adolescencia, particularmente de los menores expuestos a entornos violentos o a contenidos pornográficos, así como el apoyo a sus familias.

Todo ello se desarrollará en coherencia con los principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales y con las prioridades del Programa FSE+ 2021-2027, contribuyendo a la lucha contra la exclusión social y la igualdad de trato, conforme a los criterios de selección de operaciones y la normativa europea aplicable. Para ello, 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.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



- 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.

Al menos uno de los psicólogos 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

El presente contrato tiene por objeto la gestión integral de un servicio especializado de carácter psicosocial dirigido a menores de edad y a sus familias expuestos a situaciones de pornografía y otras situaciones de violencia no sexual, siempre que se den las siguientes condiciones:

- a) Que no exista diligencia abierta en la Fiscalía de Menores ni procedimiento judicial en curso, y
- b) el caso no esté siendo atendido por recursos específicos competentes (p. ej., recursos de menores en conflicto con la ley, ARRMi u otros servicios especializados de la red autonómica o local).

La atención incluirá valoración breve, orientación y, en su caso, derivación coordinada al recurso idóneo, garantizando la continuidad asistencial y evitando la revictimización.



El servicio desarrollará actuaciones de información, sensibilización y asesoramiento preventivo dirigidas a menores de edad y sus familias acerca de exposición a contenidos pornográficos y otras formas de violencia no sexual, así como sobre procedimientos y recursos disponibles.

Asimismo, con enfoque prioritariamente preventivo, el servicio ofrecerá asesoramiento técnico y formación especializada a profesionales de los ámbitos social, educativo, sanitario u otros, sobre las violencias no sexuales ejercidas por o hacia menores de edad, así como la exposición a contenidos pornográficos, y sobre procedimientos y recursos para su prevención, detección, protección y derivación.

4.2. OBJETIVOS

Los objetivos generales son:

- Prevenir la exposición de menores de edad a contenidos pornográficos, promoviendo entornos seguros tanto físicos como digitales.
- Prevenir situaciones de violencia hacia la infancia y la adolescencia y dar una respuesta integral a las necesidades de los menores de edad víctimas, evitando su revictimización y victimización secundaria.
- Garantizar la centralidad del interés superior del menor en todas las actuaciones y decisiones, asegurando su derecho a ser escuchado, a recibir información clara y evitando demoras indebidas en la atención.
- Evaluar periódicamente los resultados y aprendizajes obtenidos para ajustar y mejorar el modelo de atención, asegurando su adecuación a las necesidades reales de la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid.
- Ofrecer un entorno de acogida seguro, accesible y adaptado a las necesidades de la infancia, que favorezca la confianza y la protección.
- Establecer mecanismos de coordinación efectiva con servicios sanitarios, asistenciales, policiales, judiciales y otros recursos implicados, garantizando una respuesta ágil y coherente.

5. DESTINATARIOS

El proyecto se dirige a:

- a) Personas menores de edad expuestas a situaciones de pornografía y residan de forma estable en la Comunidad de Madrid. Igualmente, atenderá a sus familias o tutores y su entorno referencial.



- b) Personas menores de edad que estén involucradas en una situación de violencia no sexual y residan de forma estable en la Comunidad de Madrid que no estén siendo o puedan ser atendidos por otros recursos especializados. 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 menores de edad 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.

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

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. ÁREA DE PREVENCIÓN

a) Planificación anual de actuaciones de prevención:

La adjudicataria deberá presentar, dentro de los tres primeros meses de cada año natural, un Plan Anual de Actuaciones en materia de prevención, para su aprobación por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, la Dirección General). Dicho plan deberá incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

Formación especializada: Programación semestral de formación dirigida a profesionales de los ámbitos sanitario, social, educativo, jurídico, policial y otros que intervengan en la atención a menores de edad, sobre riesgos asociados a la exposición a pornografía y violencia infantil, en respuesta a la demanda solicitada. Se contemplará la posibilidad de formación adicional en respuesta a situaciones específicas que lo requieran.

Talleres dirigidos a familias y menores: Realización de talleres, al menos dos veces al año, orientados a la prevención y detección precoz de situaciones de riesgo. Estos incluirán:

- Educación digital: Identificación de conductas abusivas en internet y redes sociales, protección de datos personales y estrategias para evitar situaciones de peligro.
- Desarrollo de habilidades para la vida: Fomento de la autoestima, la empatía, la resolución de conflictos, comunicación efectiva y educación afectivo-sexual para prevenir conductas abusivas.
- Restablecimiento de entornos seguros en línea: Promoción de la denuncia de comportamientos abusivos y violentos, uso de perfiles privados y herramientas de bloqueo y filtrado.
- Implicación familiar: Talleres para padres sobre comunicación abierta y prevención de riesgos en entornos digitales.
- Formación para padres y educadores: Herramientas para identificar señales de alerta y apoyar a menores víctimas de violencia.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

b) Programa de apoyo a entidades locales:

Acciones de formación, información y asesoramiento a las entidades locales que se identifiquen por parte de la Dirección General para la creación de servicios o programas con objetivos alineados con el presente contrato.

c) Asesoramiento especializado continuo:

Servicio permanente de asesoramiento técnico a profesionales de cualquier ámbito que lo soliciten, ofreciendo información sobre casos concretos y consultas generales relacionadas con la exposición a pornografía y violencia infantil.

d) Guía de recursos:

Creación de una Guía de recursos de atención a niños y adolescentes víctimas de violencia 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 ORIENTACIÓN:

El servicio deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes actuaciones en esta área:

a) Análisis y estudio de los casos: Realización de un estudio detallado de cada caso recibido, incluyendo la identificación de factores de riesgo y necesidades específicas, y coordinación con los recursos implicados, especialmente con los órganos competentes en la protección del menor.

b) Valoración integral e identificación de los recursos más adecuados: Evaluación del daño social y psicológico, así como de la necesidad de atención social y/o tratamiento psicológico especializado.

En su caso, derivación a los recursos más adecuados dentro de la Comunidad de Madrid, garantizando la continuidad asistencial y, cuando se considere necesario para garantizar su protección y bienestar, acompañamiento al menor y su familia en el proceso de acogida en el recurso derivado.

c) Asesoramiento jurídico y procesal

Orientación sobre interposición de denuncias, reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita y el desarrollo del proceso judicial, sin asumir funciones de defensa ni representación legal, facilitando además el contacto con las Oficinas de Atención a las Víctimas cuando proceda.

El servicio realizará actuaciones de valoración dirigidos a menores de edad que pudieran haber ejercido violencia, siempre que no se encuentren dentro del ámbito de responsabilidad penal de menores ni exista diligencia abierta en la Fiscalía (en el caso de menores de 14 años). Estas intervenciones tendrán carácter preventivo y educativo, orientadas a reducir el riesgo de reincidencia y a promover pautas de convivencia y respeto, en coordinación con los recursos sociales y educativos correspondientes.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



Sólo procederá la atención de este servicio cuando, habiendo intervenido previamente el servicio social municipal competente y contando el menor con un plan de intervención conforme a lo dispuesto en la Ley 4/2022, de 23 de marzo, se constate que dichas medidas municipales resultan insuficientes o incompletas y no exista ningún otro recurso especializado de carácter municipal o autonómico adecuado.

d) Comunicación de posibles situaciones de desprotección:

Informar de las posibles situaciones de riesgo social y desprotección a los servicios sociales competentes y, en su caso, a la Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid, a la Entidad pública de protección.

e) Atención en entornos externos:

Desplazamiento de los profesionales del servicio a centros sanitarios, centros residenciales del sistema de protección de menores, centros educativos u otros lugares, cuando así lo determine la Dirección General o lo propongan los profesionales intervinientes en el caso.

f) Participación en órganos colegiados:

Asistencia de los profesionales del servicio que intervienen en el caso a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF) u órganos similares, siempre que sean convocados, para contribuir a la valoración integral de la situación del menor.

➤ PROCESO DE ATENCIÓN

El proceso de atención se llevará a cabo de manera flexible y continuada, adaptándose a las necesidades de los menores de edad y sus familias para lo cual se establecen las siguientes etapas.

- **Acceso al servicio y apertura del expediente:**

La forma de acceso se ajustará a lo que establezca la Dirección General. Los profesionales del servicio valorarán cada solicitud para decidir la apertura de expediente y lo comunicará a la Dirección General.

Los menores de edad podrán acceder por sí mismos o por medio de sus progenitores, tutores, guardadores o acogedores, 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.

Los adolescentes de 16 años o más podrán acceder al servicio y prestar consentimiento por sí mismos en las actuaciones de carácter sanitario/psicológico que así lo requieran, de acuerdo con el art. 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. Siempre se les informará de manera adecuada a su comprensión.

- **Recogida de información y decisión sobre la atención**

Una vez abierto el expediente, los profesionales del servicio recabarán la información necesaria mediante entrevistas con la familia y coordinaciones interinstitucionales, en el plazo



más breve posible, para determinar si procede la atención directa por parte del propio servicio o la derivación a otro recurso que se estime más apropiado, comunicándolo a la Dirección General.

En el caso de que proceda la atención directa, se designará un profesional de referencia en el servicio para el menor y su familia.

- **Atención directa:**

La atención directa podrá incluir una o varias de las siguientes actuaciones: evaluación psicológica, orientación psicológica, valoración y orientación social, y orientación jurídica.

Si el menor de edad cuenta con una evaluación psicológica previa sobre la misma situación, no se iniciará una nueva salvo que lo exija el interés superior del menor de edad, debiendo motivarse esta decisión.

El inicio de la atención directa con la familia se realizará en el plazo máximo de quince días tras la aceptación a participar en el servicio.

Intentos de contacto: se efectuarán al menos tres intentos por distintos medios de invitar a la familia a participar en el recurso antes de considerar el desistimiento, documentando en el expediente las fechas, medios y resultados de los mismos.

Consentimiento: la atención directa se iniciará tras la aceptación expresa y por escrito de los representantes legales, habiendo informado al menor de edad de forma adaptada; no se requerirá dicha conformidad en adolescentes de 16 años con capacidad para consentir en los términos de la Ley 41/2002.

Negativa de los responsables legales: En caso de negativa reiterada de los representantes legales del menor, se consignarán los motivos alegados y se dará traslado a la Dirección General y, en su caso, a los Servicios Sociales, Fiscalía de Menores, órganos judiciales competentes, en línea con el deber de comunicación previsto por la legislación vigente.

Información y escucha del menor de edad: en todas las actuaciones, el menor de edad será informado y escuchado según su madurez, con accesibilidad y apoyos cuando sean necesarios, conforme a los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, y al artículo 11 de la Ley 4/2023, de 22 de marzo.

Apoyos y representación: cuando el menor de edad o sus representantes legales requieran apoyos para comprender el alcance de la atención, y en caso de personas con discapacidad que lo precisen, el consentimiento será pro representación. De existir duda o discrepancia, la situación se pondrá en conocimiento de la autoridad judicial para salvaguardar el interés superior del menor.

Evaluación psicológica y habilidades comunicativas: solo se realizarán evaluaciones psicológicas directas cuando el menor disponga de habilidades comunicativas suficientes. En caso contrario, la valoración se basará en entrevistas con progenitores, tutores u otras personas de referencia del menor y coordinaciones con otros recursos intervinientes, debiendo justificarse debidamente esta circunstancia en el expediente.



Finalización de la atención directa: al finalizar la atención, el profesional de referencia realizará una entrevista final (preferentemente presencial) con los tutores legales y, cuando la madurez del menor lo permita, con él mismo, para devolver lo actuado, ofrecer recomendaciones y, si procede, coordinar la derivación al recurso adecuado; la no presencialidad deberá justificarse.

- **Informe final y cierre del expediente.**

El profesional de referencia realizará un informe final en el plazo de un mes desde la entrevista de cierre, detallando las actuaciones y sus resultados y lo remitirá a la Dirección General y a los organismos o recursos que procedan.

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.

Seguidamente se procederá al cierre del expediente.

Igualmente, se procederá 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 atención estará sujeto a las instrucciones y protocolos que establezca la Dirección General. No obstante, la adjudicataria podrá proponer mejoras que se consensuarán en las reuniones técnicas de seguimiento.

Supervisión profesional: La adjudicataria contará con una supervisión técnica de al menos 60 horas al año. Dicha supervisión deberá llevarse a cabo por parte de un profesional con al menos tres años de experiencia en atención psicosocial a infancia y adolescencia, con el objetivo de revisar prácticas y garantizar la calidad de la atención, en coherencia con los principios de buen trato, prevención y no revictimización.

6.3 COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS

La adjudicataria deberá garantizar que el servicio establece mecanismos efectivos de coordinación con todos los recursos implicados en la atención y protección de los menores, incluyendo los servicios sociales municipales, sanitarios, educativos, la Entidad pública de protección del menor y cualquier otro recurso público o privado que resulte necesario para asegurar la continuidad asistencial y la atención integral del niño o adolescente.

Esta coordinación tendrá como finalidad evitar duplicidades, favorecer la complementariedad de intervenciones y garantizar el interés superior del menor, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 8/2021 (LOPVI) y la Ley 4/2023, de 23 de marzo de la Comunidad de Madrid.

El servicio ofrecerá, cuando proceda, apoyo técnico y asesoramiento especializado a dichos recursos, siguiendo en todo momento las directrices y protocolos establecidos por la Dirección General.



De forma prioritaria, se mantendrá una colaboración estrecha con la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los recursos asistenciales competenciales que intervengan con mayor frecuencia en los casos atendidos, asegurando la fluidez en la comunicación, la coordinación interinstitucional y la protección efectiva del menor.

7. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

a) Calidad y participación.

La adjudicataria garantizará el respeto al interés superior del menor y su derecho a ser oído e informado en todas las actuaciones mediante el empleo de materiales de lectura fácil y adaptaciones cuando sean necesarias.

Se establecerá un Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones accesible para menores y familias, con: canales adaptados (online, presencial, telefónico), registro trazable (nº de caso, fecha de entrada, respuesta y cierre) y plazos máximos: acuse en 72 horas y respuesta motivada en 15 días hábiles. Se remitirán estadísticas mensuales y un análisis anual (tipología, tiempos de resolución, medidas de mejora) a la Dirección General.

b) Sistema de gestión de la protección frente a la violencia.

La adjudicataria implantará un Sistema de gestión con, al menos: un responsable de protección designado, procedimientos (prevención, detección, notificación, gestión de incidentes), formación anual al personal, revisión interna e informe anual de cumplimiento. Este sistema deberá documentarse y estar disponible para inspección.

c) Protocolos operativos.

La adjudicataria aplicará los protocolos de acogida, valoración y atención, información y comunicación, cierre de expediente y quejas o sugerencias aprobados por la Dirección General, manteniendo control de versiones y evidencias de difusión al equipo (actas/formación). Los materiales deberán estar disponibles en formato accesible.

d) Evaluación del servicio.

Comprenderá las siguientes actuaciones:

Autoevaluación anual del servicio con informe remitido a la Dirección General, incluyendo, análisis de procesos, tiempos de respuesta, coordinación interinstitucional y resultados.

Evaluación continua de satisfacción de los menores atendidos y sus familias: mediante instrumentos consensuados con la Dirección General, multicanal, procurando obtener respuesta directa de un número significativo de los usuarios, e incluyendo segmentación por sexo, edad/grupos de edad, discapacidad, nacionalidad/país de origen y sector (familias/profesionales/menores), conforme a los requerimientos del Anexo I del Reglamento FSE+, sin perjuicio de aquellos otros que durante la ejecución del contrato pudieran requerirse desde la Dirección General.



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.

e) Accesibilidad

Revisión anual de accesibilidad del inmueble, mobiliario y actividades, entendida como ergonomía y sencillez de uso de acuerdo a las características de las personas usuarias, para lo cual se contará, si fuera posible con la participación de usuarios con discapacidad. Se elaborará plan de mejora con acciones y fechas.

f) Informes, registros y memorias.

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:

Informe mensual, que será remitidos a la Dirección General en los cinco primeros días hábiles de cada mes. En él se incluirá al menos la siguiente información:

- actividad durante el mes y acumulado anual,
- datos cuantitativos y cualitativos de las acciones de prevención y orientación llevadas a cabo.
- coordinación, tiempos de acceso y resolución,
- segmentación de los datos por tipo de actuación, sectores, edad/grupos, discapacidad, sexo y valoración de usuarios.

Registro de casos: actualizado, al menos, con periodicidad mensual. Deberá incluir , al menos, identificador interno del caso, que permita la anonimización de datos personales, datos identificativos, fecha de nacimiento, edad, sexo, discapacidad, nacionalidad, país de origen, fechas clave (derivación, consentimiento, inicio/fin), municipio y distrito de residencia, control de asistencia a entrevistas programadas (programadas/realizadas), resultado. Las definiciones y formatos serán los aprobados por la Dirección General.

Registro de acciones formativas: actualizado con periodicidad mensual, incluyendo al menos, denominación, modalidad (presencial/virtual), profesionales ponentes, duración (horas), fechas de impartición, contenidos, público destinatario (población general/familias/menores/profesionales), participantes por curso con desglose por sexo y edad, incidencias.

Memoria anual, que deberá entregarse a la Dirección General antes del 1 de marzo de cada año. En él se incluirá, al menos:

- descripción del procedimiento de atención, destacando las novedades o particularidades que se hayan producido.
- análisis de población atendida en las distintas actividades del servicio (edad, sexo, nivel socioeconómico/educativo, nacionalidad, país de origen, ámbito de procedencia de derivaciones y solicitudes).
- actividades y resultados, plan de mejora basado en evaluaciones.

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.

8. MEDIOS MATERIALES PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

8.1. INMUEBLE

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.

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.

El inmueble deberá estar dedicado en exclusiva a la prestación del servicio objeto del contrato, no pudiendo compatibilizarse con otras actividades, programas o servicios, salvo autorización expresa y por escrito de la Dirección General.

Deberá reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad precisas conforme a la normativa vigente, así como adecuadas condiciones higiénicas, acústicas, lumínicas y de habitabilidad, y carecer de barreras arquitectónicas.

Con el fin de preservar la seguridad de los menores, el inmueble no deberá mostrar signos externos identificativos de la actividad concreta que desarrolla, más allá de su identificación genérica como servicio de atención social, y contará con alguna medida de seguridad accesoria en el acceso, tales como cámaras de seguridad, portero físico o automático.

No podrá utilizarse la dirección del inmueble a efectos de notificaciones ni podrán ser fotografiadas sus fachadas para su uso en publicaciones, folletos o memorias. Se exceptúa la colocación de placas y la documentación fotográfica interna requerida por la Dirección General para verificación.

El inmueble deberá tener una superficie adecuada y suficiente para el desarrollo del servicio, distribuida de tal forma que incluya, al menos, los siguientes espacios diferenciados:



- Una sala de recepción, zona administrativa y sala de espera dotada del equipamiento propio la recepción, gestión y archivo garantizando la seguridad y protección de los datos personales.
- 3 Salas de atención individual insonorizadas para garantizar la confidencialidad.
- Una sala multifuncional para reuniones y formación, con capacidad suficiente.
- Una sala con puestos de trabajo suficientes para el personal contratado.
- Una cocina/office y dos aseos, uno de ellos accesible.

La adjudicataria asumirá todos los costes asociados al inmueble (suministros, limpieza, seguridad, seguros, mantenimiento menor, reparaciones menores, comunidad de propietarios y tasa de residuos urbanos), así como la instalación de videovigilancia y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

Deberá adaptar la señalización y cumplir las obligaciones de visibilidad y comunicación derivadas de la cofinanciación FSE+ (placa en fachada, emblema UE, leyenda “Cofinanciado por la Unión Europea”), conforme a las instrucciones de la Dirección General.

8.2. MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

La adjudicataria dotará el inmueble con mobiliario y equipamiento adecuados para garantizar la comodidad, seguridad y accesibilidad de los menores de edad y sus familias y atender a sus necesidades, así como la operatividad del equipo técnico.

El inmueble estará equipado con todo lo necesario para el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo al menos:

- Mobiliario básico suficiente (mesas, sillas ergonómicas, armarios archivadores con cerradura, taquillas para el personal).
- Material psicotécnico y de orientación psicológica adecuado (test estandarizados, juegos terapéuticos y material educativo).
- Elementos que aseguren la protección de datos y la confidencialidad (armarios cerrados, destructora de documentos).
- Señalización accesible y adaptaciones que faciliten la orientación cognitiva.

Asimismo, la adjudicataria deberá disponer de los medios de transporte necesarios para llevar a cabo los desplazamientos requeridos por la Dirección General garantizando que los vehículos cuenten con seguro en vigor y cumplan las condiciones de seguridad exigidas.

La adjudicataria correrá con los gastos de compra, mantenimiento y reposición de mobiliario y equipamiento durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas.

En el interior del inmueble se colocará la cartelería obligatoria relativa a la cofinanciación FSE+, conforme a las instrucciones de la Dirección General.

8.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y TELEFONÍA

La adjudicataria contará con el equipamiento informático necesario y suficiente para la prestación del servicio, adecuado al personal contratado, incluyendo ordenadores, impresora,



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

escáner y conexión a internet segura. Dispondrá de software actualizado para la gestión del servicio y un sistema de registro de llamadas.

Se garantizará la existencia de al menos una línea telefónica fija, una línea 900 gratuita con contestador automático, un teléfono móvil operativo y acceso a aplicaciones de mensajería para comunicación con usuarios, conforme a las instrucciones de la Dirección General.

El sistema dispondrá de la siguiente locución telefónica grabada sobre información en materia de protección de datos:

“Se informa que esta conversación será grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid, en la actividad de tratamiento ‘Servicio de Prevención y Orientación a Menores ante la Pornografía y Violencia’, con la finalidad de gestionar la atención, orientación y prevención de menores y familias en situaciones de exposición a pornografía u otras violencias (excluida la sexual). Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y demás establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 mediante solicitud presentada por Registro, ya sea de forma telemática o presencial.”

En el inmueble se habilitará un espacio seguro para el equipamiento de red y comunicaciones, con armario cerrado y protección eléctrica mediante SAI/UPS para garantizar la continuidad del servicio.

La adjudicataria asumirá los gastos de adquisición, mantenimiento y reposición del equipamiento durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas.

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

8.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

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 tres meses desde la formalización de contrato, el adjudicatario deberá dotarse de un sistema informático de gestión de la información relativa a las personas atendidas y a la actividad del servicio, que cumpla la normativa aplicable en protección de datos y garantice la aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas (control de accesos, registro de actividad, cifrado en tránsito y en reposo cuando proceda, copias de seguridad y conservación de evidencias).

El sistema incluirá un módulo de gestión de citas para asegurar la continuidad y trazabilidad de la atención.

El sistema podrá alojarse en servidores propios, en la nube o en centro de datos externo, siempre que cumpla, como mínimo, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio, y la normativa vigente en materia de protección de datos y garantía de los derechos digitales.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

La propiedad de la información contenida en el sistema y en los expedientes, tanto en formato electrónico como físico, corresponde a la Comunidad de Madrid.

La adjudicataria estará obligada a entregarla cuando sea requerida por la Dirección General, en formato electrónico compatible con los sistemas utilizados por ésta, y a eliminar cualquier copia que obre en su poder cuando así se indique, dejando constancia documental de dicha eliminación.

El diseño funcional del sistema y los campos de información se ajustarán a las instrucciones y visto bueno de la Dirección General.

Durante la ejecución del contrato, la Comunidad de Madrid puede determinar la incorporación del servicio a la utilización de aplicaciones informáticas autonómicas de gestión de expedientes. En tal caso, la adjudicataria adoptará las medidas necesarias para asegurar la migración y compatibilidad.

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.

A la finalización del contrato, la adjudicataria entregará a la Dirección General el sistema informático completo (o la totalidad de la información y metadatos necesarios para su conservación y reutilización), con su contenido íntegro y trazable, y procederá a la eliminación de los datos que obraran en su poder, conforme a las instrucciones que se dicten.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería competente en materia de infancia y adolescencia comprobará con una antelación mínima de 1 mes respecto de la fecha en que

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



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.

9. RECURSOS HUMANOS

9.1. EQUIPO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES

La entidad adjudicataria deberá contar con un equipo técnico multidisciplinar suficiente para la ejecución del contrato, integrado, como mínimo, por:

- **1 Coordinador técnico (jornada completa).**

Titulación: Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía o Trabajo Social.

Experiencia mínima: 2 años en atención psicosocial en el ámbito de la infancia y adolescencia, y al menos 1 año de experiencia en coordinación técnica de equipos o gestión de proyectos/servicios sociales. Funciones principales: dirección técnica, gestión del equipo (asignación de cargas, supervisión interna, resolución de incidencias), coordinación interinstitucional, interlocución con la Dirección General, control de calidad, plazos e indicadores.

- **2 Psicólogos (jornada completa).**

Experiencia mínima: 2 años en atención psicosocial en el ámbito de la infancia y adolescencia.

Funciones principales:

- valoración psicológica breve para identificar riesgos (exposición a pornografía, violencia no sexual, ciberacoso) y decidir atención directa o derivación,
- orientación psicológica limitada: psicoeducación, pautas de afrontamiento y apoyo emocional (sin psicoterapia prolongada).
- Derivación coordinada a recursos especializados.
- Participación en talleres preventivos y asesoramiento técnico a profesionales, según planificación de la Dirección General.

Al menos uno de los psicólogos debe contar con formación mínima de 200 horas o 1 año de experiencia en discapacidad intelectual y del desarrollo.

- **2 Trabajadores sociales (jornada completa).**

Experiencia mínima: 2 años atención psicosocial en el ámbito de la infancia y adolescencia.

Funciones: acogida social, valoración sociofamiliar, información sobre derechos y recursos, coordinación con servicios sociales municipales y otros recursos del entorno,

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS

El FSE+ invierte en su futuro



elaboración de informes sociales vinculados a las actuaciones del servicio, participación en talleres preventivos, asesoramiento a profesionales según la planificación de la Dirección General.

- **1 Educador social (jornada completa)**

Experiencia mínima: 2 años en atención socioeducativa con infancia y adolescencia.

Funciones: educación para la convivencia y uso seguro de tecnologías, apoyo en talleres con menores y familias, adherencia y seguimiento básico, refuerzo de competencias parentales; colaboración en la accesibilidad cognitiva y en actividades de prevención, asesoramiento a profesionales según la planificación de la Dirección General.

- **1 Abogado (a media jornada)**

Experiencia mínima: 2 años de experiencia en trabajos, por cuenta propia o ajena, relacionados directamente con el derecho de familia y penal.

Funciones: orientación jurídica básica (denuncia, asistencia jurídica gratuita, información del proceso judicial), coordinación con Oficinas de Atención a Víctimas y operadores del sistema (justicia/FCS), y elaboración de informes de orientación jurídica asociados al expediente. No asume defensa ni representación legal.

- **2 Auxiliares de gestión administrativa (jornada completa)**

Funciones: gestión de citas y agenda, atención telefónica y registro de llamadas, soporte documental de expedientes, calidad de datos, extracción de métricas para informes mensuales y memoria anual.

Dado que la ejecución del contrato implica el contacto habitual con menores de edad, todo el personal adscrito al servicio deberá acreditar certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, conforme al art. 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio (LOPVI), durante toda la vigencia del contrato, 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. Para ello, además de al inicio del contrato, se solicitará actualización de los certificados al inicio de cada año natural.

Corresponderá exclusivamente a la adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación exigidos en este Pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación previa por parte de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad del cumplimiento de dichos requisitos.

En todo caso, el personal destinado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria y estará sometido a su poder de dirección y organización, siendo ésta la única responsable del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, especialmente en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y obligaciones tributarias.

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 competente pueda ejercer sobre el servicio.



La adjudicataria deberá aportar, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la formalización del contrato y antes de la incorporación efectiva del personal, la siguiente documentación:

- Relación nominal del equipo, con indicación de jornada, titulación, cualificación y funciones.
- Certificado acreditativo de que el personal cumple los requisitos establecidos en este Pliego.

Asimismo, se compromete a aportar, cuando la Dirección General lo requiera, copia de títulos académicos, currículum, acreditación de experiencia mediante vida laboral o certificado equivalente, certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, así como los contratos laborales de los trabajadores adscritos al servicio.

9.2. FORMACION INICIAL Y CONTINUA

Todos los trabajadores recibirán una **formación inicial específica** en violencia infantil y en la exposición de menores a contenidos pornográficos de al menos 30 horas. Esta formación incluirá contenidos sobre valoración del daño, prevención de la revictimización y conocimiento del sistema de protección a la infancia y adolescencia de la Comunidad de Madrid, así como los protocolos de actuación aplicables.

Dado que la totalidad del equipo debe incorporarse al inicio de la ejecución del contrato, y para garantizar la compatibilidad entre esta formación inicial y la prestación adecuada del servicio, se prevé que ésta pueda desarrollarse de manera progresiva durante los seis primeros meses de ejecución.

Además, la adjudicataria elaborará y ejecutará un **plan anual de formación continua**, vinculado al puesto de trabajo y orientado a la actualización de conocimientos en prevención, atención, protección de datos, accesibilidad y enfoque de derechos, conforme a lo estipulado en el convenio colectivo aplicable y las instrucciones de la Dirección General.

La formación será impartida dentro de la jornada laboral y quedará debidamente acreditada mediante registros y certificados.

9.3. SUSTITUCIONES Y GARANTÍA DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL.

En caso de baja sobrevenida por enfermedad, suspensión del contrato o cualquier otro motivo **no previsible**, la adjudicataria comunicará esta circunstancia a la Dirección General de forma inmediata mediante correo electrónico, indicando, fecha, trabajador afectado y causa.

En caso de ausencia previsible por incapacidad temporal prolongada, permiso, etc., la comunicación se realizará con una antelación mínima de 5 días naturales, incluyendo los datos del sustituto propuesto.

En ambos casos, la adjudicataria procederá a la sustitución en el plazo máximo de 10 días hábiles, garantizando la continuidad del servicio mediante redistribución interna o refuerzo temporal hasta la incorporación del sustituto.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

Ningún profesional podrá incorporarse al servicio sin el visto bueno previo de la Dirección General. A la propuesta de alta se acompañará un certificado declarando que el candidato cumple los requisitos establecidos en este Pliego, así como la documentación acreditativa de titulación, experiencia y certificación negativa actualizada del Registro Central de Delincuentes Sexuales, conforme al art. 57 LOPIVI.

La adjudicataria remitirá, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde cualquier modificación, la plantilla actualizada y el certificado haciendo constar que el personal se ajusta a lo requerido en este Pliego.

En el caso de ausencias inferiores a tres días, la adjudicataria garantizará la cobertura del horario mediante reorganización interna, sin afectar la atención directa ni los tiempos de respuesta.

La entidad adjudicataria, podrá organizar, previa autorización de la Dirección General, períodos de prácticas de estudiantes en el marco de convenios con universidades u otros centros. Las horas de prácticas no computarán a efectos de la dotación mínima del equipo técnico.

Las obligaciones previstas en relación con el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, serán igualmente aplicables a estudiantes y voluntarios que accedan a las instalaciones o documentación del servicio.

10. HORARIO

El servicio funcionará de forma continuada durante todo el año, de lunes a viernes en horario de mañana (9:00–14:00) y tarde (16:00–20:00), y los sábados de 9:00 a 15:00 horas.

Durante los meses de junio a septiembre, la Dirección General podrá autorizar ajustes en la franja horaria para adaptarla a las necesidades del servicio.

Además, se garantizará la apertura en horario extraescolar, con un mínimo de 20 horas semanales, distribuidas en turnos de tarde de cuatro horas diarias dentro de la franja comprendida entre 15:30 y 21:00 horas, sin perjuicio del horario general.

El servicio se organizará con la flexibilidad requerida para atender a las necesidades de los menores y sus familias de la forma más eficaz posible, incluyendo, de forma excepcional y previa autorización de la Dirección General, citas fuera del horario ordinario cuando así lo requiera el interés superior del menor.

El servicio permanecerá cerrado durante los días festivos.

En todo caso, la adjudicataria garantizará la cobertura completa del horario mediante la organización de turnos y la acreditación documental del cumplimiento.



11. HUELGA LEGAL

En caso de huelga legal, la adjudicataria establecerá los servicios mínimos que determine la normativa aplicable, priorizando la atención directa a menores y la gestión de incidencias urgentes.

El coordinador del servicio comunicará esta circunstancia a la Dirección General con la mayor antelación posible y, en todo caso, en el momento en que se tenga conocimiento, mediante correo electrónico.

Durante la huelga, el coordinador mantendrá informado a la Dirección General sobre su desarrollo y las medidas adoptadas para garantizar la continuidad mínima del servicio.

Finalizada la huelga, la adjudicataria presentará, en el plazo máximo de una semana, un informe detallado que incluya:

- Servicios mínimos prestados.
- Actuaciones no realizadas y su impacto en los usuarios.
- Medidas adoptadas para mitigar los efectos.

La Dirección General valorará los posibles incumplimientos y aplicará, en su caso, la deducción correspondiente en la factura del periodo afectado, proporcional al tiempo y servicios no prestados, comunicándolo por escrito a la adjudicataria.

12. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

12.1. REUNIONES DE SEGUIMIENTO

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

Para facilitar la comunicación y agilizar los trámites se celebrarán reuniones de seguimiento y supervisión del contrato.

La periodicidad de las reuniones será trimestral, si bien, podrán convocarse de forma extraordinaria siempre que la Dirección General lo estime necesario.

A las mismas deberán acudir, al menos, dos representantes de la Dirección General y dos representantes de la entidad adjudicataria, y se documentarán mediante acta firmada que recoja acuerdos, incidencias y propuestas de mejora.

Las reuniones de seguimiento tendrán los siguientes objetivos sin perjuicio de aquellos otros que considere la Dirección General:

- a) Validar los modelos de documentos al inicio de la ejecución del contrato y revisar las modificaciones que se consideren necesarias durante su vigencia.
- b) Analizar el desarrollo de las intervenciones con los menores y sus familias.



- c) Supervisar el avance del proyecto y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- d) Evaluar la calidad del servicio mediante indicadores y proponer mejoras continuas.
- e) Revisar los datos estadísticos y verificar su coherencia con los registros exigidos por la Dirección General y, en su caso, por el FSE+.
- f) Analizar y resolver incidencias surgidas durante la ejecución del contrato.
- g) Formular medidas correctoras y preventivas para garantizar la calidad de la prestación.

12.2. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario informará por correo electrónico a la Dirección General, en mismo día en que se produzca, de cualquier incidencia significativa, entendiéndose como tal la que dé lugar a la suspensión parcial o total de la actividad del servicio o afecte de forma relevante a su prestación (p. ej., cierre imprevisto, imposibilidad de atención en horario ordinario, caída del sistema de gestión que impida la cita/registro, etc.). La comunicación incluirá medidas provisionales adoptadas y plazo de resolución estimado.

12.3. ESTUDIO DE IMPACTO DEL SERVICIO

La adjudicataria realizará un estudio de seguimiento sobre, al menos, el 10% de los niños y familias atendidos, a los seis meses del cierre del expediente, con la finalidad de valorar el impacto del servicio e identificar cambios producidos.

El diseño del estudio (muestra, indicadores, fuentes, metodología y cronograma) será validado previamente por la Dirección General e incluirá, como mínimo:

- Indicadores de resultado (p. ej., adherencia a recursos derivados, percepción de seguridad/bienestar, mejora en el manejo de riesgos digitales).
- Metodología (encuestas/entrevistas breves y revisión de registros).
- Análisis de hallazgos y propuestas de mejora.

La propiedad del estudio y de sus datos será de la Comunidad de Madrid.

12.4. CONTROLES INTERNOS Y EXTERNOS

Con independencia de lo anterior, la adjudicataria queda sometida al control y verificación de la atención 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 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.

La entidad estará obligada a facilitar cuanta información le sea requerida y a conservar evidencias (actas, informes, registros, justificantes de visibilidad/publicidad, hojas de participación, etc.), dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (UE) 2021/1057



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

de 24 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+).

La Consejería competente en materia de infancia y adolescencia podrá efectuar visitas en cualquier momento para comprobar el desarrollo del servicio y solicitar la información que estime necesaria, así como convocar reuniones para informar de la gestión o tratar cuestiones específicas.

13. IDENTIDAD CORPORATIVA, VISIBILIDAD Y DIFUSIÓN

El adjudicatario ejecutará las indicaciones de la Dirección General en todo lo relativo a identidad corporativa o institucional en el edificio, documentación, página web y materiales de divulgación.

La Dirección General informará, cuando proceda, de las obligaciones de participación en el Programa FSE+ u otros, incluyendo publicidad, comunicación, logos y cartelería de obligado cumplimiento.

La adjudicataria no realizará ninguna actividad de difusión relativa al objeto del contrato sin el conocimiento y consentimiento expreso de la Dirección General y sin acreditar el cumplimiento de las normas de visibilidad que correspondan.

14. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. Organizar y gestionar por sí misma el servicio objeto del contrato de conformidad con las indicaciones de la Dirección General.
2. Desarrollar y ejecutar las actuaciones previstas, gestionando con diligencia los medios materiales y personales necesarios. Mantener los locales, en condiciones adecuadas de funcionamiento.
3. Conocer y aplicar la normativa estatal, autonómica y de la UE vigente en materia de protección a la infancia y adolescencia y protección de datos, así como la Convención sobre los Derechos del Niño.
4. Poner a disposición de la Dirección General la información funcional, económica, técnica o cualquier otra relacionada con la actividad del servicio contratado que se solicite, para el seguimiento de la prestación del servicio.
5. Elaborar y remitir los informes mensuales y la memoria anual, así como cuantos informes extraordinarios requiera la Dirección General.
6. Registrar y reportar los indicadores de realización y de resultado con la periodicidad indicada, incluyendo los requeridos por el FSE+ (según Anexo I del Reglamento (UE) 2021/1057 y las instrucciones del Programa FSE+ 2021-2027 de la Comunidad de Madrid.

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro



7. Establecer un sistema informatizado de registro y almacenamiento de los datos necesarios para el seguimiento, evaluación, verificación y auditoría conforme al Reglamento (UE) 2021/1060, de 24 de junio y a las instrucciones de la Dirección General.
8. Generar toda la documentación en formato digital y con firma electrónica de los profesionales responsables.
9. Informar de forma inminente a la Dirección General de cualquier incidencia que afecte a la atención a menores y familias o a la continuidad del servicio, indicando medidas adoptadas y plazo estimado de resolución.
10. Cumplir las obligaciones de visibilidad, transparencia y comunicación establecidas en la normativa europea aplicable —incluido el Reglamento (UE) 2021/1060, art. 47 y Anexo IX, y el Reglamento (UE) 2021/1057 (FSE+)— y en las instrucciones de la Dirección General.
11. Utilizar en todo material del servicio el emblema de la Unión junto a la declaración «Financiado por la Unión Europea» o «Cofinanciado por la Unión Europea», sin abreviar y de forma destacada, junto con los logotipos institucionales que correspondan.
12. Colocar en el inmueble una placa visible con el nombre del servicio, logotipo autonómico, emblema de la Unión y mención a la cofinanciación, según manual de estilo.
13. No realizar actividades de difusión sin autorización expresa de la Dirección General y sin acreditar el cumplimiento de las normas de visibilidad.
14. Solicitar autorización previa a la Consejería, a través de la Dirección General, para publicaciones, ponencias o comunicaciones relativas al servicio.
15. Preservar la confidencialidad de los datos personales, en cualquier caso.
16. Asumir las responsabilidades que pudieran derivarse por vulneración de derechos de propiedad intelectual, industrial o de marcas de terceros.
17. Establecer la coordinación necesaria con la Dirección General y con los recursos implicados (servicios sociales, educación, salud, justicia, FCS y otros), facilitando la información estrictamente necesaria para la correcta resolución de los casos y respetando la normativa de protección de datos.
18. Participar en seminarios, mesas de trabajo y acciones de formación promovidas por la Dirección General en relación con el objeto de este contrato.
19. Garantizar la atención de todas las solicitudes que se reciban en el servicio.
20. Disponer de un buzón de reclamaciones y sugerencias accesible para menores y familias; comunicar inmediatamente a la Dirección General la información relevante derivada de su uso.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**



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

21. Contar con protocolos de prevención, detección y notificación de posibles situaciones de violencia, difundirlos adecuadamente entre usuarios y familias y aplicarlos de forma efectiva.
22. Designar un responsable de protección en el servicio, accesible para los menores, con funciones de difusión de protocolos, verificación de cumplimiento y activación de comunicaciones a las autoridades competentes cuando proceda.
23. Facturar los importes mensuales de los servicios prestados por la entidad.
24. Facilitar el ejercicio de las facultades administrativas de inspección, supervisión y control de los servicios que se desarrollen.
25. Contratar una póliza de Responsabilidad Civil que cubra la actividad del servicio (incluyendo la de sus empleados) y una póliza de accidentes para los menores.
26. 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.

MADRID, a fecha de firma

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

Fdo. Silvia Valmaña Ochaíta

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - ***6248**
Fecha: 2026.07.20 18:21

FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS
El FSE+ invierte en su futuro