

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



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



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTIÓN DE PISO ESPECIALIZADO EN MENORES EXTRANJERAS NO ACOMPAÑADAS SUSCEPTIBLES DE SER VÍCTIMAS DE TRATA Y/O EXPLOTACIÓN SEXUAL, POSIBLES TESTIGOS PROTEGIDOS, ADSCRITO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD (5 PLAZAS)”**

### **I. OBJETO**

Consiste en la gestión de la guarda y en su caso, atención inmediata, de aquellas menores migrantes que llegan a la Comunidad de Madrid sin acompañamiento familiar, bajo sospecha de la presencia de una organización destinada a la trata de personas, siendo necesario articular, a efectos de protección, un contexto extraordinario de mayor seguridad.

La especial situación de vulnerabilidad de estas menores y las experiencias vividas requieren de una atención especializada tanto física como psicológica por parte de profesionales expertos en la materia.

La gestión quedará sujeta a las particularidades definidas en el pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer y los factores de todo orden a tener en cuenta, así como establecer el procedimiento para su prestación. Todo ello, dentro de la configuración de los centros de protección como entornos seguros y de buen trato, a los que se refiere la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante, LOPIVI).

### **II. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN**

#### **• USUARIAS**

Las menores atendidas por cuenta de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, DGIFFN) se ajustarán al siguiente perfil:

a) Edad: de 12 a 17 años (hasta el día inmediatamente anterior al cumplimiento de los 18 años). Excepcionalmente se derivarán menores de edades entre los 10 y los 12 años y siempre que sus características se ajusten a las definidas en el presente contrato.

b) Sexo: sólo mujeres.

c) Menores en atención inmediata o con medida de protección adoptada por la Comunidad de Madrid, mediante resolución urgente o mediante acuerdo de la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia (en adelante, CPIA). Pueden tener su integridad física comprometida, por estar sujetas a las presiones de alguna organización, aunque no hayan sido identificadas todavía como víctimas de trata.

d) Con perfil de posible víctima de trata con fines de explotación sexual.

Corresponde a la DGIFFN la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación, si bien se podrán valorar conjuntamente las situaciones con el contratista.

#### **• Designación de las usuarias**

Corresponde a la DGIFFN la determinación de las menores que han de ocupar las plazas del piso, incluso en la vía de atención inmediata.

Ninguna menor podrá causar baja en el centro sin la autorización expresa de la DGIFFN. A tal fin, la entidad adjudicataria comunicará la propuesta de baja al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia (en adelante, Servicio de Infancia y Migraciones) para su estudio y resolución, fijando en dicha propuesta las razones que la justifiquen.



De cada menor ingresada existirá un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención, así como toda la información judicial de las causas en las que pudieran estar incurso. Su archivo, almacenamiento y cualquier operación que implique el tratamiento de datos personales contenidos en el mismo, deberán seguirse las máximas garantías de confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información de acuerdo a las recomendaciones efectuadas por la AEPD.

Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por la menor, anotando las observaciones correspondientes. El adjudicatario dará de alta la actividad de tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las usuarias designadas por DGIFFN para ocupar las plazas; no podrá, por tanto, negar la admisión de las menores que reúnan los requisitos establecidos.

El adjudicatario, una vez notificado por este Centro Directivo el nombre y el resto de los datos necesarios de la menor a la que se le haya adjudicado la plaza, deberá realizar el ingreso efectivo en el plazo estipulado con el personal técnico del Servicio de Infancia y Migraciones; este tiempo, a veces, podrá estar en función de las actuaciones con los Juzgados y la Fiscalía de Menores, o la que en su caso siguiere la posible causa judicial en curso.

La ocupación efectiva de las plazas se acreditará mediante documento firmado por el responsable de la entidad adjudicataria, en el que conste la fecha de efecto real del ingreso, que han de remitir al Servicio de Infancia y Migraciones dentro de las 24 horas siguientes a haberse producido.

Si se viera que, por motivos externos a la gestión del centro, ese plazo no se va a cumplir, se notificará el hecho y las causas de su incumplimiento a la DGIFFN para resolver incidencias y/o adjudicar la plaza a otra usuaria alternativa.

#### • **Tiempo previsto de estancia**

Sin perjuicio de la posibilidad de justificar su prórroga, al tratarse de un recurso de atención con vocación de temporalidad y de normalizar la vida de la menor en cuanto fuera posible, se prevé una estancia media de 6 meses a 1 año (dicha permanencia, no obstante, será revisable en cada caso, en función de las características y necesidades de cada menor).

#### • **Periodos de adaptación, valoración, intervención y periodo final**

Se considerará como período de adaptación de la menor al centro los dos o tres meses siguientes al de su incorporación al mismo.

Si durante dicho período se apreciaran circunstancias personales (ya sea porque estimen que no reúne las características establecidas o por hacerse imposible la adaptación de la misma a la vida del centro) que impidan la atención de la menor en él o que incluso pudiera comprometer su seguridad o la del resto de residentes, se propondrá al Servicio de Infancia y Migraciones el traslado de la menor a otro centro, mediante informe razonado, que será valorado por el Servicio de Infancia y Migraciones, resolviendo de forma vinculantes sobre la procedencia o no de dicho traslado.

Desde el momento del ingreso se realizará una valoración en el que participarán los profesionales del equipo; en esta valoración se concretará información referente a aspectos personales, capacidad de adaptación, dificultades, necesidades y se elaborará un proyecto socio-educativo adaptado a la singularidad de cada menor, con el fin de asegurar su normalización, calidad de vida, e integración en el entorno cuando proceda.



El Periodo de intervención se desarrollará de acuerdo al Proyecto educativo Individual y los Protocolos mencionados en los apartados siguientes en el periodo final. Una vez finalizada la fase de intervención en el piso, el equipo técnico deberá elaborar un informe final, en el deben quedar detalladas las actuaciones de seguimiento a realizar en su caso.

#### • Incidencias

El adjudicatario notificará a la DGIFFN las bajas, altas, e incidencias de las menores en un plazo inferior a 24 horas desde que se produzcan, a través de un medio seguro de comunicación de los expedientes y en ningún caso, se debe utilizar el FAX. En caso de utilizar el correo electrónico, la información deberá ir cifrada.

La entidad está obligada a informar al Servicio de Infancia y Migraciones, con carácter inmediato, de cualquier incidencia que se produzca, que afecte a la prestación del servicio y/o que pueda ser relevante para el seguimiento y la intervención con el menor y/o su familia, de acuerdo con la Instrucción para la comunicación de Incidencias que se dan en la Red de Protección de 30 de septiembre de 2022.

El adjudicatario está obligado a ejecutar todas las indicaciones de la DGIFFN en este ámbito.

#### • Régimen interior

La entidad dispondrá de un Reglamento de Convivencia, supervisado por la DGIFFN.

El contratista también está obligado al cumplimiento de todas las disposiciones que establezca este Centro Directivo y realizará cuantos informes se encuentren señalados por ley.

### III. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR EN LA ATENCIÓN RESIDENCIAL

El adjudicatario llevará a cabo la atención residencial de las menores, de acuerdo a un modelo de intervención basado en la especialidad del trabajo a realizar, por el perfil de las menores atendidas, buscando en último extremo, la normalización y la integración de las menores y promoviendo el retorno con su familia, cuando sea posible, o la integración en la red de centros ordinarios de la Comunidad de Madrid, una vez ésta se pudiera realizar en condiciones de seguridad para la menor.

#### • Cuidado personal

1º Las habitaciones se limpiarán diariamente en horario matutino, y además siempre que las circunstancias lo requieran y sin perjuicio de que en el proyecto educativo se prevea la colaboración en estas tareas de las propias usuarias.

2º Se servirán cinco comidas (desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena) para las residentes, sin perjuicio de que en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta.

3º Los menús deberán ser supervisados por un médico o especialista en nutrición y estarán aprobados por él, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados, cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

4º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para las menores que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o dietista.

5º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

6º Los menús cumplirán lo establecido, en el apartado B (requisitos funcionales del anexo I) en la orden 612/1990 de 6 noviembre de la Consejería de Integración Social.

7º Además se rotarán los menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

8º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de las menores, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en otra zona ya determinada.

9º El cambio de ropa interior de las menores se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.

10º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

11º Las menores vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se encuentren.

12º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación.

13º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo con que está dotado el centro.

14º El cambio de la ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente, así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería. El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

#### • Control y protección

1º El Reglamento de Convivencia o Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias del centro.

2º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las usuarias, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.

3º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las usuarias del centro, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellas que no deban hacerlo.

4º Las entradas y salidas de las usuarias del centro se anotarán en el registro correspondiente. El adjudicatario dará de alta la actividad de tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

5º Las visitas a las residentes se anotarán en el registro correspondiente. El adjudicatario dará de alta la actividad de tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

6º El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para garantizar el secreto de la ubicación del recurso y con ellos la seguridad de las residentes.

#### • Atención educativa, rehabilitadora, terapéutica y social

Se trabajará en intervenciones, con técnicas y actuaciones encaminadas a la recuperación física y psicológica de la menor. Para cada menor se elaborará y desarrollará un Proyecto Educativo Individual en el que se recogerán ámbitos fundamentales de la intervención a realizar. Debe de comprender diagnóstico de la situación inicial, objetivos a alcanzar, actuaciones a realizar, estrategias de intervención, temporalización, indicadores de resultados y de evaluación, y aquellos aspectos pertinentes referidos a su situación legal y judicial.

Se contemplarán como mínimo las siguientes áreas:

- Área de identidad personal.
- Área psicológica
- Área legal-judicial.



- Área Familiar.
  - Área académico laboral.
  - Área socio-comunitaria.
  - Área de ocio y tiempo libre.
- **Orientación, Sensibilización y formación.**

Durante la vigencia del contrato, la Entidad adjudicataria prestará asesoramiento a los equipos técnicos de la red de centros protección que determine el Servicio de Infancia y Migraciones, que permita aportar formación a los profesionales y menores sobre temas relacionados con la prevención de la violencia sexual y detección e intervención con víctimas de trata, con el fin de aportar criterios técnicos para la detección e intervención en estas situaciones, según los criterios que establezca la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, debiendo realizar un mínimo de tres formaciones anuales de 4 horas de duración.

Asimismo, la Entidad adjudicataria colaborará en la elaboración de documentos relacionados con el objeto del contrato, en la difusión de los servicios desarrollados en distintos recursos y organizará y/o participará en jornadas de sensibilización dirigidas a los principales agentes implicados (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Abogacía y Judicatura, Extranjería, Servicios Sociales, Servicios Sanitarios, ONG, Embajadas y Consulados, entre otros).

Colaborarán asimismo con los medios de comunicación social, participarán en congresos, foros, seminarios, talleres y cursos de formación relacionados con el objeto del contrato, todo ello con previo conocimiento y autorización de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

• **Otros servicios**

Serán por cuenta del adjudicatario asimismo los siguientes servicios:

- La escolarización y/o educación que corresponda a su edad y características personales (incluido el material didáctico).
- Se desarrollarán cotidianamente talleres formativos y ocupacionales dentro o fuera del piso teniendo en cuenta las necesidades y características de las menores, y estarán orientados a la adquisición de habilidades de inserción sociolaboral y de ocupación del tiempo libre, y de promoción integral de la salud, así como los gastos de las actividades necesarias y de actividades de apoyo social y comunitario.
- Servicio de orientación y atención jurídica para aquellas que lo precisen.
- Gestionar atención psicológica para aquellas que lo precisen.
- Gestionar el traslado a los centros sanitarios cuando las menores precisen una atención hospitalaria, así como los documentos de acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica.
- Los cuidados de la menor en periodos en que ésta hubiera de estar hospitalizada.
- El acompañamiento de la menor para la tramitación de prestaciones educativas, sociales, asistenciales, rehabilitadoras, económicas o de otra índole que pudiera necesitar o ser beneficiaria la menor durante el tiempo de estancia en el Centro.
- Mantener e ir incorporando en su labor cuantas nuevas técnicas, servicios y programas sean eficaces y adecuados para la atención de los destinatarios.
- Los trámites necesarios para la documentación de las menores.

- El abono de la asignación semanal con finalidad educativa para todas las menores residentes en el centro.
- Las actividades lúdicas, ocupacionales o de ocio acordes a las edades y características y necesidades de las menores.

Otros gastos especiales, tales como gastos de fallecimiento, gastos de traslados de retorno con su familia o con una de acogida, así como otros gastos, siempre que se enmarquen dentro del ejercicio de la guarda, incluso aquellos necesarios para finalizar la misma, serán asumidos por la DGIFFN, previa autorización por parte del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia.

#### IV. MODELO DE GESTIÓN DEL RECURSO

A continuación, se describen los diferentes elementos del modelo de gestión del centro de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

##### 1. Organización funcional del recurso

a) El adjudicatario deberá elaborar un organigrama que refleje la organización del centro y la descripción de las funciones de todos los puestos de trabajo que existan en el mismo, describiendo las responsabilidades asignadas, las funciones asumidas y las actividades desarrolladas.

b) Se crearán todos aquellos órganos o grupos de trabajo necesarios para la gestión del centro y la asistencia a las menores donde estén representados todos los profesionales que se requieran, prestando especial atención al equipo interdisciplinar designado para la valoración, evaluación y gestión de los aspectos psicoeducativos. Los documentos elaborados por el adjudicatario para contemplar estos aspectos organizativos deberán ser presentados ante la DGIFFN (Servicio de Infancia y Migraciones) para su aprobación, antes de la finalización del primer mes desde la formalización del contrato.

c) A fin de lograr una correcta coordinación entre la DGIFFN y el adjudicatario, se mantendrán reuniones entre el director de la entidad y el responsable técnico del Servicio de Infancia y Migraciones para coordinar las actuaciones que contribuyan a desarrollar el proyecto en los términos establecidos.

##### 2. Organización de los servicios

a) La distribución de la plantilla por turnos asegurará el correcto tratamiento y asistencia de las menores, prestando especial atención a los momentos críticos de trabajo en la gestión del centro.

b) El turno de noche deberá estar suficientemente cubierto, con personal educativo cualificado, para asegurar el control del centro y de las residentes.

c) Los espacios donde se ubiquen las menores estarán acondicionados, con supervisión y vigilancia permanente y contarán con el personal necesario para garantizarla.

d) Existirá un protocolo en el que se recojan de forma detallada todas las actuaciones que deben de desarrollar cara a garantizar la vigilancia necesaria que garantice la seguridad.

e) Transcurridos quince días desde la formalización del contrato, el adjudicatario comunicará la distribución de los horarios del personal por turnos al Servicio de Infancia y Migraciones de la DGIFFN para su aprobación.

##### 3. Niveles de programación

Cada año se dispondrá de un Plan Anual de Trabajo del Centro y su Memoria de Evaluación.



#### 4. Proceso de gestión asistencial

De cada menor ingresada por cuenta de la DGIFFN existirá en el piso un expediente en el que consten los correspondientes informes sociales, educativos, psicológicos y médicos, así como los tratamientos que venga recibiendo y las incidencias que se produzcan en su atención.

También se recogerán todas las actuaciones judiciales en las que esté incurso la menor.

Existirá también en el expediente un registro donde se anotarán sistemáticamente las visitas, salidas y llamadas telefónicas de los familiares o personas que se hayan interesado por la menor, anotando las observaciones correspondientes. Los expedientes estarán custodiados cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos y el adjudicatario dará de alta la actividad de tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

De acuerdo con los Protocolos señalados en el apartado siguiente y los periodos de adaptación y valoración, intervención y final a los que se refiere el apartado segundo de este Pliego, se realizarán las siguientes actuaciones:

- En el ingreso de las menores y durante su primer mes de estancia en el centro, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinarios de la menor, que servirá de base para la elaboración de un Proyecto Educativo Individual (P.E.I.). En este estudio y evaluación interdisciplinarios de la menor se implicará a todos los profesionales del equipo técnico que trabajan con la residente; las actividades tendrán un carácter educativo, psicoterapéutico y normalizador, teniendo en cuenta, no obstante, el especial perfil de las mismas de posibles víctimas.
- Trimestralmente, la entidad adjudicataria remitirá un informe al Servicio de Infancia y Migraciones sobre la evolución de cada menor atendida que se incorporará al expediente de protección de la menor. Dicho informe contendrá, al menos, las modificaciones o situaciones en que se encuentran las actuaciones programadas en su proyecto de intervención individual, así como su seguimiento judicial.
- La entidad adjudicataria estará obligada a informar de todos los programas de intervención que se implementen en el piso, que varíen en relación a los informados inicialmente.
- El adjudicatario está obligado a mantener actualizados datos personales, sociales y familiares de las menores atendidas.
- El equipo interdisciplinar deberá tener reuniones, al menos semanalmente, en las que se levantará acta de los temas tratados y acuerdos alcanzados.

#### 5. Protocolos y registros

La dinámica de funcionamiento, así como su organización y estructura, deberá ajustarse, desde el inicio de la ejecución del contrato, a los Protocolos del Proceso de Intervención en la atención residencial en los Centros de Protección de la Comunidad de Madrid. En ellos se recogen los criterios y procedimientos a seguir durante la estancia del menor en el recurso residencial, desde el momento de ingreso hasta la finalización de su estancia en el mismo. Estos son los siguientes:

- Protocolo de ingreso y acogida.
- Protocolo de valoración de necesidades y definición del Proyecto Individual.
- Protocolo de la intervención educativa.
- Protocolo de salida.

Dichos protocolos se revisarán y actualizarán periódicamente conforme a las directrices dadas por la DGIFFN.

A su vez, deberán contar con los Registros que se deriven de los protocolos mencionados. De ser así, el adjudicatario dará de alta la actividad de tratamiento en el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos.



La DGIFFN podrá exigir, en cualquier momento, la implantación de nuevos protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

Además de los protocolos de intervención mencionados anteriormente, la Entidad Adjudicataria deberá tener presentado e instaurado, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato:

- Un Protocolo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, del cual habrá de informar anualmente, indicando el tratamiento/contestación dado a las mismas, así como el análisis y evaluación global de las mejoras derivadas de ellas.
- La entidad adjudicataria deberá adaptar el modelo de entorno protector y de buen trato de acuerdo con las indicaciones del Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia y contar con un Protocolo de prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia conforme al Protocolo Marco de la Subdirección General de Protección a la Infancia y de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la infancia y adolescencia frente a la violencia.
- Disponer de un Libro de Incidencias conforme a la normativa.
- Disponer de los modelos actualizados del Plan de Autonomía.

Finalmente, en los dos primeros meses del año natural, se deberá remitir el Plan Anual de intervención, que contemplará los objetivos, estrategias/actividades, responsables, temporalización y evaluación de las distintas áreas de intervención: educativa, socio-comunitaria, familiar, del equipo técnico y residencial. Así mismo, antes de la finalización del mes de enero, se habrá de presentar al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia, la Memoria de Evaluación del año precedente (cualitativa y cuantitativa), conforme a las indicaciones que se determinen desde dicho servicio.

Todas las comunicaciones referidas al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia (incidencias, documentos técnicos, etc.) habrán de remitirse, en formato electrónico debidamente firmadas, pudiéndose, no obstante, remitir a través del registro de la DGIFFN.

## 6. Relación con los familiares

Se cuidará la comunicación e información a las familias, sobre todo, si pudiera tratarse de parte de la red de la que se hubiera rescatado a la menor.

Habrà una adecuación a las necesidades de cada menor, considerando como eje fundamental del trabajo la coordinación entre todos los profesionales y con el objetivo de hacer compatible la seguridad de la menor con su bienestar. A la vez, las posibilidades de comunicaciones vendrán determinadas en el marco del posible procedimiento judicial, para lo cual se deberá realizar la adecuada coordinación con los juzgados y fiscalías implicadas.

En cada caso se determinarán las posibilidades de comunicación y el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito mediante registro de la comunicación efectuada.

El modelo de intervención presencial con los familiares será excepcional, pero de efectuarse, se basará el trabajo y los informes elaborados por el Equipo Interdisciplinar y siempre que esta comunicación no esté impedida judicialmente.

## 7. Coordinación con terceros

Se mantendrá la coordinación necesaria con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Fiscalía de Menores de la Comunidad de Madrid y con el Servicio de Atención a Víctimas, Testigos y demás Personas en Situación de Riesgo de la Fiscalía de Madrid, de cara a la preparación y adopción de las medidas adecuadas para la toma de declaración judicial de la menor, informando oportunamente al Servicio de Infancia y Migraciones.

## V.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CENTRO.

Los medios materiales y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán por cuenta de la entidad adjudicataria, quien se encargará de mantener en adecuadas y dignas condiciones los espacios y el equipamiento.

### A) Medios materiales

La DGIFFN pone a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato un inmueble, así como el mobiliario del mismo. Corresponden a la entidad adjudicataria la conservación y reposición de todos aquellos elementos del mobiliario y del equipamiento que puedan sufrir desperfectos o daños derivados de su uso. Asimismo, correrá por cuenta del adjudicatario el gasto generado por los suministros de agua, electricidad, gas, gasóleo, conexiones telefónicas, etc. si bien manteniendo las debidas precauciones de cara a preservar la seguridad del piso, de manera que no aparezca la dirección en dichas facturas.

Deberá articularse un sistema de reparación inmediata de averías en el piso, que puedan producirse fuera del horario de funcionamiento de los servicios de mantenimiento y que perturben gravemente la prestación del servicio.

Corresponderán a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales aquellas obras de mayor envergadura y las que puedan afectar a elementos de la estructura resistente del edificio o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los servicios técnicos de la DGIFFN resulte necesaria. También correrá a cargo de este centro directivo la dotación de equipamiento complementario de la inicial del que se haya dotado al centro piso, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los servicios técnicos de la DGIFFN. Además, correrán a cargo de la DGIFFN los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.

Los medios materiales (distintos a los aportados por la DGIFFN) y personales necesarios para el funcionamiento del servicio serán de contribución de la entidad adjudicataria que deberá mantener el piso en buenas condiciones, adoptando actuaciones tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal y en las condiciones siguientes:

El adjudicatario deberá suscribir los preceptivos contratos de mantenimiento con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras para el ejercicio de la actividad en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección Contra Incendio (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como señalización de la misma.

El adjudicatario debe realizar la desinsectación, desratización y desinfección del Centro con una periodicidad semestral como mínimo.

El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado las instalaciones comunes del edificio, conforme a las normas de la comunidad de vecinos.

La entidad adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación. Se deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejará las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE.



El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, identificando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo y las observaciones que se crean oportunas, partes de trabajo/factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia, así como firma de quien realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con certificados de mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismo competentes.

Asimismo, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento correctivo. Se llevará a cabo sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la DGIFFN siendo a cargo de éste los gastos que ello origine.

La empresa adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban en un plazo no superior a tres días, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

Con ocasión de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar el piso y las instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario, con una antelación de al menos cuatro meses a la finalización del contrato debe acometer la realización de un informe sobre el estado del inmueble, instalaciones y equipamiento que deberá de entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del contrato. Dicho informe deberá versar además sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, alumbrado y electricidad, y saneamiento. El adjudicatario deberá cumplir lo establecido en el artículo 311 de la LCSP. La Administración, en virtud de lo dispuesto en el punto 3 del citado artículo, comprobará con antelación a la fecha en que haya de producirse la finalización, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

El piso dispondrá de un ordenador con conexión a internet para las posibles comunicaciones y acciones formativas, por cuenta del adjudicatario.

De otra parte, la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónicas necesarias para el adecuado funcionamiento del centro objeto del contrato. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria debe de realizar la entrega de las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.

En relación con el equipamiento informático, la entidad adjudicataria de la gestión del centro, se hará cargo del mantenimiento y reparación del ordenador, así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento y de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos.

Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, disponiendo, como mínimo, de los siguientes recursos:

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Mobiliario, menaje, ropa de cama y de baño así como de productos de higiene para las usuarias.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- Ropa y calzado.
- Dinero en efectivo para los gastos corrientes de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico.
- Materiales didácticos, informáticos, bibliográficos, de papelería y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la implementación de la Intervención.
- Los gastos de gafas, lentillas, sillas de ruedas y calzados especiales previa autorización del Servicio de Infancia y Migraciones.
- Los gastos de prótesis, órtesis, odontología y ortodoncia, previa autorización del Servicio de Infancia y Migraciones.
- Productos farmacéuticos y aquellos tratamientos y gastos especiales que, no cubiertos por la red pública, respondan a una evidente necesidad y sean expresamente autorizados por el Servicio de Infancia y Migraciones.

## **B) Medios personales**

### **Equipo profesional: composición y sustituciones.**

La entidad adjudicataria ha de contar con personal con la adecuada preparación técnica para la prestación del servicio objeto de este pliego.

El adjudicatario se obliga, en todo momento, a la cobertura de la dotación de personal mínimo exigido incluidos fines de semana, festivos, noches y periodos vacacionales.

El adjudicatario deberá mantener, como mínimo, el número de trabajadores de acuerdo con este Pliego y la oferta presentada, así como sustituir a los trabajadores, cuando se den causas de absentismo, vacaciones y demás ausencias contempladas en la legislación laboral. También corresponde al adjudicatario la responsabilidad sobre el buen comportamiento de los trabajadores, tanto en su trato con los usuarios como con otros profesionales.

El adjudicatario asegurará la calidad de las actuaciones con las menores ingresadas, y desarrollará e implementará aquellas acciones que redunden en una mejora de la atención de las necesidades de las personas menores de edad.

Deberá preverse en la organización del funcionamiento del centro, la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del/la directora/a asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá ser comunicado a la DGIFFN al inicio de la ejecución del contrato.

Deberán cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas y otros aspectos de la atención.

El personal del Centro deberá cumplir las normas y reglamentaciones existentes respecto al consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias en centros públicos, educativos, sociales y con población menor de edad.

Todo el personal de la Entidad adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la Entidad a la sustitución inmediata del trabajador/a afectado/a de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Los trabajadores que presten servicio estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional en relación con las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudieran tener conocimiento como consecuencia del normal desempeño de sus funciones.

Correrá por cuenta del adjudicatario la dotación al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos para el desempeño de sus funciones.

La Entidad adjudicataria favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación para sus empleados relacionado con el sector de atención al que se refiere el objeto del contrato, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, como mínimo, una acción formativa anual para el personal técnico, socioeducativo y de apoyo del centro de, al menos, 10 horas. Esta acción formativa deberá ser comunicada al mes desde el inicio del contrato y al inicio de cada año natural, junto al Plan Anual, al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN.

En todo caso, para la ejecución de este contrato se considera necesario e imprescindible contar con los siguientes profesionales:

- ✓ **1 Director/a**, a jornada completa, responsable del Proyecto que contará con la formación y experiencia adecuadas para el ejercicio de las funciones de Director en este proyecto en concreto. Este profesional deberá contar con:
  - Titulación universitaria (superior, media o de grado) en materias propias o relacionadas con la intervención social. Experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características (situaciones de trata y/o explotación sexual), que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.

Las funciones de este profesional estarán principalmente relacionadas con el trabajo con la menor y con la coordinación la Entidad de Protección y los organismos Judiciales/Embajadas/ Consulados etc. Asimismo, este profesional orientará, asesorará y apoyará al personal educativo que presta atención directa a los menores.

- ✓ **3 Educadores y/o personal de funciones equivalentes** pero especializadas en la materia objeto de este contrato, que garanticen la atención directa a las menores residentes en todo momento, para lo que se considera necesario contar con 3 personas a jornada completa que cubran los tres turnos del día (mañana, tarde, noche y fines de semana).

Los educadores/personal equivalente deben poseer: Titulación universitaria (superior, media o de grado) en educación social o titulaciones relacionadas con el campo de la intervención social. La experiencia mínima debe ser de dos años en trabajo con menores en este campo, que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.

- ✓ **1 Mediador Intercultural** a jornada completa que realizará labores de asistencia técnica y mediación con las menores, teniendo en cuenta las dificultades que presentan en relación a su nacionalidad, idioma, circunstancias culturales etc.

El Mediador Intercultural, servirá de interprete y/o enlace en los procesos de comunicación entre las menores extranjeras y los profesionales del centro, que facilite la convivencia en la residencia, mediando en las situaciones de conflicto y que oriente y asesore a los profesionales del centro para llevar a cabo una adecuada intervención. Podrá desempeñar

su labor en el turno de mañana o de tarde, en función de las necesidades organizativas del recurso residencial.

El Mediador Intercultural deberá contar con una experiencia mínima de dos años en trabajo con menores de estas características (situaciones de trata y/o explotación sexual), que se acreditará mediante certificados al efecto de las entidades en las que trabajase y/o colaborase.

- ✓ **4 Auxiliares Técnicos Educativos** a jornada completa, de los que dos tendrán horario diurno y otros dos harán el acompañamiento nocturno de las menores en el piso. Los Auxiliares Técnicos Educativos deberán poseer bachillerato y/o ciclos formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social.

El personal de las categorías recogidas en los apartados anteriores se garantizará que esté en cada turno en número suficiente para atender de forma adecuada a las menores y desarrollar los programas implementados cumpliendo de forma satisfactoria con los criterios de calidad exigidos por la DGIFFN (Servicio de Infancia y Migraciones).

En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a entregar al Servicio de Infancia y Migraciones, para su verificación, el listado del personal que inicie la prestación del servicio, que contenga, como mínimo, los siguientes datos: identificación personal, categoría laboral, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria, jornada laboral y antigüedad. Así mismo, habrá de presentar copia de los contratos de trabajo y la acreditación de la titulación correspondiente.

La Entidad adjudicataria remitirá al Servicio de Infancia y Migraciones esta información actualizada de personal mediante el protocolo de plantilla de personal facilitado al efecto.

A lo largo del año se remitirá el protocolo de plantilla de personal, actualizado en su totalidad, en las siguientes situaciones:

- Bajas y Altas en la plantilla, modificaciones de número de horas de dedicación, cambios en los servicios que prestan, vinculación jurídica con la Entidad adjudicataria con indicación del tipo de contrato.

Se habrá de comunicar de manera fehaciente al Servicio de Infancia y Migraciones de la Subdirección General de Protección a la Infancia de la DGIFFN, en el plazo máximo de diez días hábiles, cualquier cambio en la plantilla de trabajadores (sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones) así como las modificaciones del número de horas de dedicación o de las funciones que desempeñan, debiéndose remitir la documentación relativa a dichos cambios.

- **Variaciones relativas a funciones de dirección y coordinación técnica.**

El adjudicatario deberá remitir, junto con el protocolo de personal, certificado del representante legal de la entidad, según modelo facilitado por la DGIFFN en el que conste que el nuevo personal se ajusta a lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los protocolos se remitirán en el plazo máximo de 10 días desde que se produce la modificación al Servicio de Infancia y Migraciones para su visto bueno.

Este Centro Directivo podrá también, en todo momento, recabar de la entidad información de personal actualizada.

El adjudicatario viene obligado a informar la DGIFFN de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro y llevara un sistema de control de presencia que permita la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, de tal modo que pueda comprobarse el cumplimiento de la ratio establecida. Todo ello de conformidad con la normativa vigente en materia de registro de jornada.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria al Servicio de Infancia y Migraciones sobre las incidencias en el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar. Una vez finalizada la huelga, la entidad adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe en el plazo máximo de una semana en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

## VI. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria velará por la coordinación con los profesionales y los equipos de las distintas instituciones que participen en el proceso de intervención educativo, rehabilitador y terapéutico a realizar con la menor y la familia.

Cuando se efectúe un traslado a otro centro de protección se fijará, con el centro de destino, un calendario de reuniones de seguimiento.

Para facilitar la comunicación entre las partes, la fluidez y agilidad de los trámites conducentes a un más rápido acceso de las beneficiarias a los servicios que se conciertan, y la evaluación de las actuaciones, se realizarán reuniones periódicas de seguimiento (al menos, una trimestral) sin perjuicio de las reuniones puntuales que resulten necesarias para la coordinación de cada caso.

La DGIFFN se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias para comprobar el trato, la asistencia y la intervención de que son objeto sus beneficiarios.

Al objeto de realizar la evaluación de la intervención desarrollada por la Entidad Adjudicataria, así como la supervisión de las condiciones y particularidades técnicas establecidas en el presente contrato, el Servicio de Infancia y Migraciones llevará a cabo, a través de uno de sus técnicos, un seguimiento continuo del mismo. A su vez, y con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes, la Entidad Adjudicataria asignará una persona responsable para el seguimiento del contrato, que en todo caso será persona diferente del Director del Centro.

En el seguimiento del contrato (que se realizará, al menos, una vez al año) se supervisarán los siguientes aspectos:

- a) El seguimiento del Proyecto Educativo, el Plan Anual, la Memoria de Evaluación y los documentos y protocolos específicos contemplados en el presente Contrato.
- b) El seguimiento de los programas de intervención sociales, psicológicos y educativos desarrollados con los menores, tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento de los órganos técnicos y de participación, así como de la coordinación interna y externa.
- d) La revisión de los expedientes de los menores así como de los informes que contienen.
- e) La supervisión de las instalaciones, recursos materiales y humanos del/de los Centro/s, así como de los seguros suscritos al efecto.
- f) El seguimiento de la población (altas, bajas, traslados, prórrogas, evolución de los menores, incidencias, etc.).
- g) El seguimiento del personal adscrito al contrato, así como del Plan de formación elaborado por la Entidad.
- h) El seguimiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

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



La DGIFFN designará como responsable del contrato al titular de la unidad del Servicio de Infancia y Migraciones.

## VII. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN DEL CENTRO Y COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA.

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en este recurso serán propiedad de la DGIFFN y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

Asimismo, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del recurso deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la DGIFFN.

Cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria encargado de la atención en el recurso, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la DGIFFN y en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Se incluyen en la previa autorización cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios del adjudicatario, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad antes de su publicación, edición y difusión.

La entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación y/o actos institucionales que proponga la DGIFFN.

Dadas las características de las residentes y a fin de garantizar su seguridad y protección, la empresa o entidad adjudicataria deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del centro, estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la DGIFFN se establezcan en cada momento.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - \*\*\*6248\*\*  
Fecha: 2024.07.08 09:25

Fdo: Silvia Valmaña Ochaita