



Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE DOS CENTROS DE EMERGENCIA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y SUS HIJOS E HIJAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID (2 LOTES)**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene por objeto la gestión de dos dispositivos de acogida temporal (Centros de Emergencia) integrados en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, para la prestación de servicios de atención integral dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y personas dependientes de ellas, proporcionándoles alojamiento temporal seguro e inmediato, así como manutención y otros gastos. Sirven de apoyo en los primeros momentos de toma de decisión de las mujeres mientras se determina el lugar de residencia adecuado en función de sus circunstancias, en particular el apoyo psicológico y la orientación jurídica conducente a la denuncia.

### **2. OBJETIVOS**

De acuerdo con el diseño establecido por la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, los Centros de Emergencia para mujeres víctimas de Violencia de género, sus hijos e hijas y personas dependientes a su cargo, son recursos especializados cuya finalidad es dispensar alojamiento seguro, así como manutención y otros gastos a las mujeres y personas a su cargo, por el tiempo necesario para llevar a cabo su recuperación, sin que pueda exceder de dos meses.

Los Centros de Emergencia se plantean como una respuesta necesaria ante una situación de emergencia. Constituyen un alojamiento confidencial, no permanente, puente entre una situación de urgencia no previsible y una alternativa residencial más estable y/o normalizada.

Los Centros de Emergencia tienen por objetivo principal ofrecer un espacio seguro, por el tiempo máximo establecido legalmente, a las mujeres en él acogidas para poder reflexionar acerca de su situación y tomar las decisiones que consideren oportunas para reorganizar su vida. También se prestará asistencia a los hijos e hijas menores y personas dependientes de la mujer víctima de violencia de género.

En los Centros de Emergencia se diseña un itinerario de intervención social adecuado a las características personales de cada mujer. Este trabajo se



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963069243199214280444**

realiza en coordinación con los profesionales que han trabajado con ella en tratamiento ambulatorio (Puntos Municipales del Observatorio Regional para la Violencia de Género y/o Servicios Sociales). Asimismo, las mujeres y sus hijos e hijas podrán ser derivados a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid cuando se considere necesario para continuar la intervención.

La capacidad total de los dos Centros de Emergencia asciende **37 plazas** en régimen de acogimiento residencial para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.

- El Centro de Emergencia de Alcalá de Henares, nº 1, dispondrá de 15 plazas
- El Centro de Emergencia de Alcobendas, nº 2, dispondrá de 22 plazas, si bien de este número total de plazas hay dos que solo podrán ser ocupadas por menores de hasta dos años de edad

Los objetivos específicos de estos centros serán los siguientes:

- Acoger de inmediato a las mujeres en situación de urgencia y a sus hijos/as menores, ofreciéndoles una protección en condiciones seguras.
- Iniciar una acción integradora desde los siguientes ámbitos: psicológico, social y educativo, que permita a las mujeres tomar conciencia de sus derechos y posibilidades.
- Facilitar la orientación en los trámites de carácter urgente.
- La búsqueda y propuesta conjunta entre las usuarias y el personal técnico del centro de alternativas de convivencia y así mismo facilitarles el acceso a los recursos que posibiliten su desarrollo.

### **3. PERFIL DE LA USUARIA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN**

La entidad adjudicataria deberá atender a las usuarias que derive la Dirección General de Igualdad al Centro, conforme a los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

Las usuarias son mujeres víctimas de violencia de género, mayores de edad y que se encuentran en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, en virtud de los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad.



Los requisitos de entrada en este Centro serán los estipulados por parte de la Dirección General de Igualdad y, en cualquier caso, se actuará de acuerdo con lo dispuesto en cada momento por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en cuanto a las normas de acceso, intervención, permanencia en el Centro y salida del mismo, así como las derivaciones a otro u otros recursos de la Red de Centros y Servicios para mujeres de la Comunidad de Madrid, en su caso.

Los ingresos, salidas y proceso de intervención de toda usuaria se decidirán por la Dirección General de Igualdad, debiendo firmar la usuaria del servicio un **documento de Compromiso y Aceptación** de las normas de funcionamiento y régimen interno del centro, que implica la voluntad de acatar las normas organizativas y de convivencia establecidas para favorecer el proceso de atención.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

Los servicios que se prestarán en cada uno de los Centros de Emergencia para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres víctimas de violencia de género, de sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer serán los siguientes:

- Alojamiento y manutención
- Atención Integral: orientación y apoyo psicológico, educativo y social, asesoramiento jurídico y orientación para la inserción/reinserción laboral y apoyo/refuerzo de la autonomía personal.
- Seguridad de las usuarias a través de los medios técnicos posibles, en el sentido de preservar el carácter confidencial de los datos personales y de las medidas adoptadas en los distintos centros.
- De forma excepcional, gastos corrientes y de primera necesidad, siempre que estén justificados y no puedan ser costeados por la propia interesada por carecer temporalmente de ingresos propios.

##### **➤ Alojamiento**

El alojamiento comprenderá el uso de la propia habitación, garantizándose la intimidad de las usuarias y sus hijos, así como el de las zonas comunes del centro, conforme a la normativa vigente en esta materia en la Comunidad de Madrid.

De conformidad con el artículo 16.4 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, una vez cesada la prestación, las usuarias de los centros residenciales carecerán de todo derecho de carácter real o personal, de



permanencia, disposición o uso de los inmuebles y enseres ubicados en ellos.

### ➤ **Manutención**

Se servirán, al menos, cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio de algún usuario, se deba aumentar la frecuencia de su ingesta.

En todo caso, los menús deberán garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad alimentaria. Se atenderá a que los menús sean variados y, en especial, respecto a los alimentos de necesaria presencia en la dieta diaria para los menores, mujeres embarazadas, usuarios con distintas patologías alimentarias y debiendo adaptarse además a las diferentes confesiones religiosas.

Los menús serán de conocimiento público, con una antelación mínima de 24 horas, debiendo exponerse en los lugares habituales para la inserción de comunicados.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen especial para usuarios que lo precisen por prescripción facultativa.

### ➤ **Provisión de artículos de menaje e higiene.**

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar, o en su caso, reponer con la frecuencia necesaria, la suficiente ropa de cama, mesa o aseo para que se mantenga en las condiciones adecuadas y no presente un desgaste excesivo.

Los productos de aseo de uso común serán de calidad estándar, facilitándose a cada residente como mínimo un "Kit de aseo" que contenga toallas, cepillo, pasta de dientes, jabón, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, peine, así como los productos necesarios para su higiene íntima y pañales para los hijos/as que, en su caso, lo necesiten, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario.

### ➤ **Gastos corrientes** de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico, previa valoración del equipo de profesionales del centro, que examinarán cada caso, atendiendo a las necesidades de las mismas. Los gastos comprenderán el material escolar de los menores a su cargo, gastos de transporte y medicamentos que necesite, siempre con prescripción facultativa, entre otros.



- **Análisis, planificación, ejecución y seguimiento de la intervención personalizada** diseñada para cada una de las usuarias del centro, y en su caso, de sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer.
- **Apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades sociales y personales** que permitan la autonomía y la integración en la vida familiar, social, laboral y económica.
- **Orientación, apoyo y atención psicosocial** tanto para las usuarias del recurso como para los hijos/as a su cargo.
- **Información y acompañamiento en los procesos de inserción socio-laboral.**
- **Apoyo en el aprendizaje de técnicas y acciones positivas** para potenciar el correcto cuidado y desarrollo de los menores, así como en la asunción de responsabilidades respecto del menor.
- **Apoyo en las gestiones administrativas y de su vida diaria.**
- **Apoyo en su formación educativa y laboral.**
- **Apoyo, cuando proceda, en la gestión de plazas de guardería, y centros educativos**, así como en el acceso a la enseñanza no reglada para sus hijos.
- **Facilitar el acceso a los servicios socio-sanitarios**, haciendo el acompañamiento en aquellos casos en que sea necesario para garantizar una adecuada atención a las usuarias, a sus hijos e hijas, así como personas dependientes de la mujer.

Las usuarias podrán ser derivadas a cualquiera de los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid para recibir la atención específica que precisen y que no pueda ser dispensada en el propio Centro de Emergencia por no ser de la competencia de su personal.

Con el objetivo de proporcionar a las mujeres usuarias, a sus hijos e hijas, así como a las personas dependientes de la mujer, la atención integral prevista en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, la empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las siguientes áreas de intervención:

- **ÁREA SOCIAL**



Su objetivo será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de la víctima y en su caso, de sus hijos.

Para ello se llevarán a cabo las siguientes actuaciones, entre otras:

- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Planificación de la intervención psicosocial.
- Búsqueda de recursos adecuados a sus necesidades.
- Acompañamiento en las decisiones que tome la víctima.
- Coordinación de las acciones de los distintos profesionales y recursos sociales.
- Realización de informes sociales.
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a disposición la Dirección General de Igualdad.
- Información, gestión y tramitación de ayudas económicas específicas.

- **ÁREA PSICOLÓGICA**

La intervención psicológica con mujeres estará centrada en la reducción y/o eliminación de las secuelas del maltrato y en la capacitación para la vida diaria de la usuaria, recabándose, en todo caso, su consentimiento.

La intervención psicológica con menores estará centrada en la valoración de las necesidades psicosociales y educativas de los menores, así como del grado de afectación de la violencia sobre sus vidas, en la recuperación de las relaciones materno-filiales y en la prevención de la transmisión generacional de la violencia de género.

- **ÁREA EDUCATIVA**

La intervención educativa estará centrada en favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres, de sus hijas e hijos y de las personas dependientes de la mujer y su objetivo será el desarrollo y coordinación de las distintas actuaciones en el ámbito educativo, encaminadas a la recuperación y





mantenimiento de habilidades de la víctima y en su caso, de sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer, para favorecer su adaptación al recurso y poder alcanzar una mayor autonomía a la salida.

**La intervención educativa con las mujeres** tiene como objetivos:

- Facilitar la integración social de la mujer y de las personas dependientes de ella.
- Promover la autonomía y responsabilidad de cada mujer.
- Reforzar la autoestima de la mujer y favorecer su proceso de recuperación.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales y/o la consolidación de las ya existentes
- Favorecer el vínculo materno-filial positivo, incorporando pautas de aprendizaje, criterios de atención y cuidado de sus hijos/as, apoyando, en todo caso, el proceso de escolarización de los menores.
- Para promover la autonomía y responsabilidad de la víctima, se considera fundamental trabajar la autonomía en la adquisición de habilidades para acometer las tareas cotidianas, que favorezcan la convivencia de las usuarias en el centro, como una actuación propia de su proceso de normalización, así como el aprendizaje de una gestión económica adecuada de sus ingresos para que puedan ser autónomas e independientes económicamente a la salida del centro.

**La intervención educativa con los hijos/as** parte del principio básico de fomentar, desarrollar y enriquecer la relación materno-filial, como requisito necesario para favorecer el desarrollo y crecimiento de los/las menores en todas sus dimensiones, la mejora en las competencias maternas y del vínculo con sus hijas e hijos, así como el acompañamiento en el itinerario educativo de sus hijos e hijas.

Los objetivos de este servicio son los siguientes:

- Propiciar en el centro un clima seguro, de relaciones cercanas y afectivas y para los/las menores.
- Empatizar con los/las menores, ayudándoles a expresar y verbalizar sus sentimientos y emociones, como uno de los medios de potenciar su inteligencia y desarrollo emocional y trabajar su historia de violencia vivida.



- Ofrecer a cada menor una atención personal individualizada, donde el/la menor se sienta escuchado/a y comprendido/a.
- Realizar actividades con los/las menores donde se fomenten sus habilidades y creatividad, como respuesta a sus necesidades cognitivas y como herramienta clave para trabajar la autoestima y rebajar el estrés, entre otras.
- Ofrecer espacios lúdicos, teniendo en cuenta la importancia del juego en el desarrollo infantil, trabajando valores en la relación entre los/las menores del centro, así como el diseño y realización de talleres y salidas acordes a las edades de los menores.
- Ofrecer a los/las menores un modelo positivo de adulto masculino, con quien puedan establecer una relación cercana y afectiva, de buen trato, donde tengan una vivencia sana de la autoridad.

- **ÁREA SOCIO-LABORAL**

- Análisis de la experiencia laboral o formativa de la mujer usuaria.
- Derivación, en su caso, a los servicios externos especializados (puntos de atención especializada en los Servicios Públicos de Empleo).
- Elaboración de un programa de inserción laboral, en virtud del cual, se desarrollarán actuaciones de orientación, mejora de la ocupabilidad, a través de la formación, acompañamiento en la búsqueda activa de empleo o autoempleo, así como la realización de talleres específicos para facilitar esta búsqueda.

## **DESARROLLO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN EXTERNA DEL EQUIPO PROFESIONAL.**

Se entiende como supervisión técnica, el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.

La supervisión técnica mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redunda en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los/las profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.





La empresa o entidad adjudicataria queda obligada a realizar un mínimo de 12 sesiones grupales anuales de supervisión externa por un profesional o profesionales cualificados. La duración de cada sesión grupal será de dos horas.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un programa de supervisión en el que conste el/los profesional/es externos que lo llevarán a cabo.

La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externa realizadas y de los/as profesionales asistentes a la misma, con indicación de fechas, duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

## **5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN**

Los principios orientadores de la intervención integral serán los siguientes:

- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención.
- El respeto a los derechos humanos.
- La perspectiva multicultural.
- La confianza en la capacidad de las mujeres para el cambio.
- El respeto a los procesos y tiempos personales de cada mujer.
- La participación de las mujeres en el diseño de su propio proceso de intervención.
- Apoyo, acompañamiento social y seguimiento individualizado.
- La normalización.
- La confidencialidad.
- El empoderamiento como clave imprescindible de la intervención.
- La potencialidad y sinergia de los espacios grupales en el conjunto de la intervención integral.
- El trabajo en Red, en coordinación y colaboración con los diversos agentes institucionales y sociales, tanto generalistas como especializados, que intervienen en la detección precoz y la atención a víctimas de violencia de género.

En relación con los servicios o actuaciones a desarrollar en los Centros de Emergencia objeto de este contrato, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuaria un proceso de atención e intervención, que se realizará de acuerdo con las especificaciones siguientes y, en todo caso, con las instrucciones y protocolos dictados por la Dirección General de Igualdad para los centros residenciales de esta índole:



- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria y de sus hijos, en su caso, así como de su problemática, demandas y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación comprometida con cada persona, de acuerdo a sus necesidades y posibilidades para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, con el fin de ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.
- Con cada usuaria, sus hijos/as y personas dependientes, en su caso, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminada a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.
- El proceso de atención integral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuaria y de su entorno socio-comunitario concreto, y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en tres fases estrechamente relacionadas:
  - **Valoración.**
  - **Intervención.**
  - **Seguimiento.**

Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo ni rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación, se describen los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe realizar la empresa o entidad adjudicataria.

### **VALORACIÓN:**

Se realizará una evaluación inicial de la situación de las mujeres, menores y personas dependientes de la mujer integrantes de la unidad familiar desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, jurídico y laboral, que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta la usuaria en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social, así como sus demandas, objetivos y expectativas.



Se buscará siempre la progresiva implicación y participación activa de la usuaria en su propio proceso de atención integral.

La valoración será una pieza clave de todo el proceso de atención, no sólo en el momento inicial, sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento.

La valoración no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención, sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención, guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de la valoración se servirá de cuantos métodos o instrumentos resulten útiles y relevantes de acuerdo con las características de la persona y su medio y con los objetivos del proceso de atención psicosocial.

### **INTERVENCIÓN:**

Se estructurará a través del diseño de un Plan de Intervención Individualizado (PII), que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos, la temporalidad, la metodología y los indicadores de la intervención a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo, dentro del proceso global de atención psicosocial con cada usuaria, articulando el tipo de intervenciones a desarrollar.

Este plan deberá diseñarse por el equipo profesional del centro, con el consenso e implicación de la propia usuaria, atendiendo a las necesidades detectadas y **deberá formalizarse por escrito**.

En el diseño del proceso de intervención integral por el equipo multidisciplinar, se determinará el profesional de referencia que va a llevar a cabo la coordinación de las actuaciones de cada una de las profesionales que participan en esta atención integral, en términos de objetivos, metodología y tiempo requerido.

El plazo de puesta en marcha de esta fase será antes de 15 días del ingreso de la usuaria en el Centro.

De cada usuaria se deberá enviar por escrito a la Dirección General de Igualdad, un informe donde se resuma la evaluación inicial realizada y se especifique el PII propuesto, todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

Una vez establecido el PII e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma, que se irá realizando conforme al tipo de



terapia que se establezca en cada caso, que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten rediseñar la intervención, buscando siempre como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria.

Todo ello, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención a las mismas que se le aplique y que, en todo caso, se atenderán a lo dispuesto por la Dirección General de Igualdad.

La empresa adjudicataria estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de Igualdad, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo.

Una vez diseñado el PII e iniciada la intervención, desde la Dirección General de Igualdad, se desarrollará una supervisión continuada de la misma.

### **SEGUIMIENTO:**

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PII, por la usuaria, la empresa o entidad adjudicataria deberá facilitar su salida del centro.

Las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos del PII, comprenderán como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento y la tramitación de la ayuda económica individual que establece la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para favorecer la autonomía e independencia de mujeres procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de Igualdad.

## **6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS**

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad velará para que, desde cada uno de los Centros de Emergencia objeto de licitación, se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social y a otros recursos públicos y privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la necesidad de una mayor especialización en la intervención, evitando duplicidades en la atención.



Especialmente, se procurará mantener una estrecha colaboración y coordinación con los recursos que, por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a las usuarias de cada centro así como a sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer (servicios jurídicos y judiciales, sociales, educativos, de vivienda, recursos para menores, servicios de salud mental, policiales, entre otros), contando siempre con la colaboración de la Unidad Técnica de Atención a la Mujer de la Dirección General de Igualdad o del área o unidad a la que se encomiende la responsabilidad del contrato.

## **7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

Cada persona que sea atendida en el centro deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención integral, en concreto, incluirá los siguientes documentos:

- Ficha individual.
- Valoración individual
- Plan de Atención Individualizado (PII).
- Informes de seguimiento.
- Informe de salida
- Informes psicosociales para la debida coordinación y derivación, en su caso.
- Otros soportes documentales exigidos en los Protocolos de actuación aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Informes específicos a requerimiento de la Dirección General de Igualdad.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa de desarrollo.

## **8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La empresa o entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en cada centro, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen.



Con la finalidad de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la empresa o entidad adjudicataria presentará una memoria anual de evaluación, para lo cual se diseñarán los instrumentos técnicos necesarios y se determinarán los indicadores de evaluación correspondientes.

En la elaboración de la memoria anual, la empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir, en concreto, la descripción de la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas. Asimismo, deberá incluir el análisis de los puntos débiles, las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficit y nuevas necesidades.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo.

Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuado de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y en su caso, a las personas dependientes de la mujer.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención psicosocial de las personas usuarias se le soliciten.

Estas tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de Igualdad, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.





## **9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del centro.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a Coordinador/a del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Igualdad y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando, labores de coordinación con la Dirección General de Igualdad, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del centro residencial con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al recurso y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la



gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de intervención de las usuarias. Asimismo, el servicio deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

## **10. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.**

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en el centro serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, 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 Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

Cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria encargado de la atención elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias, en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el centro, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, y, en todo caso, deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las/los usuarias/os 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 Igualdad antes de su publicación, edición y difusión.



La entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros actos institucionales que proponga la Dirección General de Igualdad, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral para la violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

## **11. MEDIOS PERSONALES**

La entidad adjudicataria habrá de garantizar, en todo momento, una respuesta inmediata, directa y especializada a través del equipo profesional cualificado que desarrolle la atención integral a la víctima, sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer, por lo que deberá disponer del número de trabajadores necesarios para llevar a cabo la gestión del centro, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y permisos, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando en todo caso:

- La presencia continuada de profesionales en el centro que atiendan a las exigencias de seguridad, terapéuticas y de intervención,
- La respuesta por parte de la entidad adjudicataria a cualquier incidencia o emergencia que se puedan producir, asegurando su resolución durante el horario continuado de 24 horas, todos los días del año, poniendo a disposición del recurso los medios personales y técnicos suficientes para la cobertura integral del servicio de forma presencial, de acuerdo con los protocolos vigentes. A este respecto, cada centro habrá de disponer de al menos un/a técnico del ámbito de la intervención socioeducativa en horario nocturno.

El equipo profesional mínimo de cada centro será el siguiente:

### **Centro de Emergencia de Alcalá de Henares, nº 1 (15 plazas)**

- 1 Coordinador/a, a jornada completa, con dedicación exclusiva a tareas de coordinación y disponibilidad 24 horas.
- 1 Psicólogo/a a media jornada
- 1 Trabajador/a social, a jornada completa
- 5 Técnicos/as del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres, a jornada completa



- 1 Técnico/a del ámbito de la intervención socio-educativa con menores, a media jornada

### **Centro de Emergencia de Alcobendas, nº 2 (22 plazas)**

- 1 Coordinador/a, a jornada completa, con dedicación exclusiva a tareas de coordinación y disponibilidad 24 horas.
- 1 Psicólogo/a, a jornada al 80%
- 1 Trabajadora social, a jornada completa
- 6 Técnicos/as del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres, 5 a jornada completa y 1 a media jornada
- 1 Técnico/a del ámbito de la intervención socio-educativa con menores, a media jornada.

Cada Centro de Emergencia dispondrá de un equipo profesional compuesto por los siguientes perfiles profesionales:

- o La **persona responsable de la Coordinación** deberá contar con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) relacionadas con las áreas del servicio, así como una **experiencia de dos años** en funciones de coordinación de equipos profesionales.
- o Cada centro deberá contar, al menos, con un profesional titulado en **Psicología** (Licenciatura o Grado) y un titulado en **Trabajo Social** (Diplomatura o Grado).

El/la psicólogo/a deberá contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Licenciatura o Grado en Psicología), con la acreditación como psicólogo/a sanitario/a y estar colegiado/a en el Colegio Profesional correspondiente.

El/la trabajador/a social deberá contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Diplomatura o Grado en Trabajo social).

- o **Los/las técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres** serán los siguientes:

**El Centro de Emergencia de Alcalá de Henares (nº 1)** deberá contar con **cinco** técnicos, de los cuales al menos **tres** deberán contar con diplomatura o Grado en Educación Social, pudiéndose admitir excepcionalmente la habilitación por el colegio profesional competente.



Los otros dos técnicos deberán contar, como mínimo, con una titulación de Técnico Superior en Integración Social.

**El Centro de Emergencia de Alcobendas (nº 2)** deberá contar, como mínimo, con seis técnicos, de los cuales al menos cuatro deberán contar con diplomatura o Grado en Educación Social, pudiéndose admitir excepcionalmente la habilitación por el colegio profesional competente. Los otros dos técnicos deberán contar, como mínimo, con una titulación de Técnico Superior en Integración Social.

- En cada centro habrá un/a técnico del ámbito de la intervención socio-educativa con menores, que contará con Diplomatura o Grado en Educación Infantil y/o Primaria o Licenciatura o Grado en Pedagogía o equivalente, y con una experiencia de 1 año en atención a menores.

El servicio de manutención y de limpieza podrá ser gestionado mediante la subcontratación de un servicio de catering y en su caso, de limpieza.

**Aplicable a los dos Centros de Emergencia**, se señala que todos los/as profesionales relacionados anteriormente para cada lote del contrato, deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y/o descrita en este pliego.

En cuanto a la **experiencia laboral**:

- los técnicos/as de intervención socioeducativa con menores (uno en cada Centro) deberán contar con la experiencia de 1 año en atención en menores.

-el resto de los profesionales de cada uno de los Centros (coordinadores/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y técnicos/as de intervención socioeducativa con mujeres) deberán contar con una experiencia mínima de, al menos, 2 años en la atención especializada a víctimas de violencia de género, o de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género más 1 año en la atención especializada a mujeres o unidades familiares en situación de vulnerabilidad, sumando en este último caso también como mínimo 2 años de experiencia.

-además, el Coordinador/a deberá contar con 2 años de experiencia en coordinación de equipos profesionales.

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, copia de los contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado



de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de copia compulsada de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales.

Se fomentará la presencia de ambos sexos dentro del equipo profesional, fundamentalmente, en el área psicológica y educativa dirigida a menores, ya que ello potencia la transmisión de roles igualitarios y facilita la deconstrucción de estereotipos de género sexistas.

Asimismo, todo el personal de la empresa o entidad adjudicataria al que corresponde la realización de estas actividades, que implican contacto habitual con menores, está obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57.1 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 empresa o entidad adjudicataria, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

A tales efectos, se estará a lo dispuesto en artículo 9 del Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre (BOE nº 312 de 30 de diciembre), por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales, pudiéndose obtener información en el apartado trámites y gestiones personales del ciudadano del Ministerio de Justicia (<http://www.mjusticia.gob.es>).

El contratista deberá también exigir el cumplimiento de esta obligación a la/s empresa/s o entidades con las que, en su caso, contrate la prestación de los servicios susceptibles de subcontratación.

El personal propuesto para la ejecución del contrato ha de estar integrado en la estructura de la entidad adjudicataria o en disposición de integrarse en la misma.

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. El personal queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la entidad adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.





A tales efectos, la empresa o entidad adjudicataria asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

El nuevo personal deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido. No obstante, en caso de contrataciones temporales para suplir la ausencia de otro profesional por tiempo inferior a 6 meses y sustituciones nocturnas y de fines de semana, se podrá excepcionar de esta equivalencia a todos los profesionales salvo al Coordinador/a y al técnico/a de intervención socioeducativa con menores siempre que el/la candidato/a cuente con experiencia de, al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o en la atención especializada a mujeres o unidades familiares en situación de vulnerabilidad. Con esta medida se persigue dar oportunidad de consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

La empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir el equipo profesional a la ejecución del presente contrato y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como mínima necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas. La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un **plan de formación continuada para sus empleados/as** en materia de atención integral a víctimas de violencia de género, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para el personal de cada uno de los centros, con un mínimo de 20 horas, siendo la temática acorde con la prestación del servicio, como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.



Para su acreditación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas realizadas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los/as asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas. El/la coordinador/a del contrato por parte de la empresa o entidad adjudicataria deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas, así como su contenido.

4.- La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres y en su caso, a sus hijos y personas dependientes de la mujer, especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

5.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

El personal adscrito a este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad adjudicataria en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su empresa o entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria.

7.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público.



Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL**

### **ÁREA DE COORDINACIÓN**

- Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del centro y la asunción de la función de organización y coordinación en el recurso.
- Mantener informada a la Dirección General de Igualdad de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través de cualquier canal que facilite una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que desde la Dirección General de Igualdad se dicten, todo ello sin perjuicio de las funciones que le corresponden en este ámbito al coordinador/a del contrato.
- Planificación, supervisión, evaluación, seguimiento, control y coordinación en general, de acuerdo con el equipo profesional, del PAI de cada usuaria en su proceso de recuperación integral, en su caso, de sus hijos e hijas y de las personas dependientes de la mujer.
- Seguimiento y supervisión de las intervenciones grupales (talleres, asambleas, actividades comunitarias, reuniones de equipo, visitas al centro de acogida).
- Gestión de crisis, incidencias y emergencias.
- Realización de la entrevista de acogida y acceso al centro, así como la primera evaluación de las usuarias y en su caso, menores a cargo y personas dependientes de la mujer, a fin de valorar la necesidad de atención psicológica, social, jurídica o de cualquier ámbito así como la



realización de la entrevistas de cierre y despedida de la usuaria, y en su caso, de la unidad familiar

- Seguimiento y coordinación estadística de los casos.
- Apoyo técnico y formativo al equipo profesional y supervisión de su trabajo multidisciplinar.
- Coordinación de la elaboración de todo tipo de informes, fichas y memorias generadas por la atención, así como la emisión de informe, en su caso.
- Seguimiento y coordinación con otros recursos externos.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación
- Velar por el cumplimiento de la normativa en la materia y los protocolos vigentes.

### **ÁREA PSICOLÓGICA**

El objetivo de esta área será la valoración, apoyo y atención psicológica de las víctimas, y en su caso, personas dependientes de la mujer, a través de las siguientes actuaciones:

- Intervención psicológica individual, fundamentalmente centrada en la sintomatología específica de la violencia de género,
- Intervención grupal, terapéutica y psicoeducativa de forma complementaria a la intervención individual, siempre y cuando se valore que esta intervención es la más idónea para alcanzar los objetivos acordados entre la persona usuaria y el/la psicólogo/a.
- Realización de informes de intervención psicológica.
- Realización de informes de derivación a diferentes recursos específicos (Programa ATIENDE, Programa MIRA, CIMASCAM, Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género y Red de Salud Mental, entre otros)
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones en esta área.

En relación con los hijos/as:



- Detección de las posibles secuelas sufridas y del grado de afectación de la violencia sobre sus vidas y derivación a programas específicos de atención psicológica para menores víctimas de violencia de género de la Red de Atención integral para menores víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid (Programa MIRA, ATIENDE, CIASI, unidad de atención a adolescentes víctimas de violencia de género, Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género, servicio itinerante de psicólogos infanto-juveniles, entre otros recursos).

## **ÁREA DE TRABAJO SOCIAL**

Las funciones del/a trabajador/a social serán las siguientes:

- Acogida y atención social integral individualizada especializada.
- Apertura de ficha individual.
- Entrevista en profundidad para el diagnóstico, evaluación, elaboración y seguimiento del Plan de Intervención Individualizado (PII).
- Evaluación del impacto de la violencia en los diferentes aspectos sociales de la mujer, de sus hijos e hijas y de las personas dependientes de la mujer, así como detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Acompañamiento de la mujer en la toma de decisiones.
- Información y búsqueda de recursos adecuados a las necesidades de las usuarias, sus hijos e hijas y de las personas dependientes de la mujer, dentro de la Red Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y de otros recursos públicos (de carácter estatal, autonómico o local) y privados adecuados a las necesidades de las usuarias, de sus hijos e hijas y otras personas dependientes de la mujer.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo, coordinación y derivación a los servicios especializados (Puntos de empleo) y otras entidades de carácter público o privado que desarrollen actuaciones en este ámbito.
- Elaboración de un programa de inserción laboral, en virtud del cual se desarrollarán actuaciones de orientación y mejora de la ocupabilidad, a través de la formación, acompañamiento y motivación en la búsqueda activa de empleo o autoempleo, en el mantenimiento del puesto de trabajo conseguido, en su caso, así como la realización de talleres específicos para facilitar esta búsqueda.



- Apoyo a la gestión y tramitación de todo tipo de ayudas que favorezcan el proceso de autonomía y situación de bienestar (económicas, de vivienda, servicios sanitarios y educativos, de seguridad, entre otras).
- Coordinación y derivación a otros recursos para dar respuesta a las necesidades sociales que no puedan ser atendidas en el centro.
- Elaboración de informes de carácter social necesarios durante su proceso para las distintas instituciones y recursos
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a su disposición la Dirección General de Igualdad.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

### **ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES**

Los/las técnicos/as del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Acompañamiento de las mujeres en sus procesos de recuperación.
- Acompañamiento de la mujer, sus hijos y personas dependientes de la mujer, en su caso, a los demás recursos de la Red de atención integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, o a cualquier otro recurso público o privado.
- Organización de las actividades cotidianas del centro y apoyo en la organización, planificación doméstica y administración económica.
- Desarrollo de las actividades grupales que apoyen el proceso de recuperación de la víctima, sus hijos e hijas y personas dependientes de la mujer.
- Organización de talleres orientados al crecimiento personal, búsqueda de empleo y autonomía de las mujeres.
- Seguimiento del proceso formativo-laboral de las mujeres.
- Seguimiento a la madre en la aplicación de pautas coeducativas adecuadas para lograr un desarrollo integral de los/las menores, en coordinación con el equipo profesional.
- Coordinación con otros recursos a los que acuda la mujer en su proceso de recuperación.





- Otras funciones propias de la categoría profesional.

## **ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MENORES**

El/los técnicos/as del ámbito de la intervención socio-educativa con menores llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Desarrollo del proyecto de intervención con los menores.
- Observación y detección de comportamientos infantiles, apoyo a la intervención terapéutica y de refuerzo con los menores.
- Realización de actividades que promuevan la coeducación, la igualdad, la interculturalidad, la cooperación, la asertividad y la resolución de conflictos entre los menores.
- Desarrollo del proyecto de apoyo escolar. Seguimiento del itinerario educativo de los/las menores.
- Organización de actividades de ocio y tiempo libre
- Elaboración de informes.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

## **12. HORARIO**

El funcionamiento del centro será en horario continuado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de los centros durante todo su horario, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación presencial del mismo, teniendo en cuenta permisos, vacaciones anuales y posibles bajas que se produzcan, para mantener siempre el mismo número de profesionales.

Para el correcto funcionamiento del servicio se establecerán turnos rotatorios y variables, que permitan una adecuada atención a las usuarias, el adecuado intercambio de información entre turnos, así como la celebración de reuniones de equipo.

El servicio de atención educativa a menores se desarrollará preferentemente en horario de tarde.



### **13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE CADA CENTRO**

#### **BIENES INMUEBLES**

Los inmuebles en los que se prestarán los servicios serán puestos a disposición del adjudicatario por la Dirección General de Igualdad y cuya utilización por la empresa o entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre los mismos, ni utilizarlos para otro fin distinto del contratado.

Al inicio del contrato, se elaborará conjuntamente entre la empresa o entidad adjudicataria y la Dirección General de Igualdad, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

1. La explotación del Centro de Emergencia de Alcalá de Henares se desarrollará en las instalaciones y edificio ubicados en el Municipio de Alcalá de Henares, que cuenta con las instalaciones habilitadas para este fin. Se trata de un espacio de características habituales a las de una vivienda normalizada con una capacidad de 15 personas (mujeres y menores a cargo).

El Centro está ubicado físicamente en 3 pisos que ocupan 1 planta, formando una unidad integral de convivencia. Dispone de 8 habitaciones, 4 baños (uno de ellos adaptado para personas discapacitadas), salón, comedor, sala de juegos para los más pequeños, cocina y lavandería. Al mismo tiempo dispone de un despacho de usos múltiples y 1 despacho para la atención individual a las mujeres.

2. La explotación del Centro de Emergencia de Alcobendas se desarrollará en las instalaciones y edificio ubicados en el municipio de Alcobendas, que cuenta con las instalaciones habilitadas para este fin. Se trata de un espacio de características habituales a las de una vivienda normalizada con una capacidad de 22 personas (mujeres e hijos/as).

El Centro está ubicado físicamente en 4 pisos que ocupan 1 planta, formando una unidad integral de convivencia. Dispone de 8 habitaciones, 5 baños (uno de ellos adaptado para personas discapacitadas), salón, comedor, sala de juegos para los más pequeños, cocina y lavandería. Al mismo tiempo dispone de un despacho de usos



múltiples y 1 despacho para la atención individual a las mujeres y 1 despacho de Dirección y atención social.

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

La empresa o entidad adjudicataria se responsabilizará del control integral de plagas (desinsectación, desratización y desinfección) de cada centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento de cada centro, asumiendo sus costes. Al menos, una vez al año se llevará a cabo una desinsectación, desratización y desinfección del Centro. Dichas actuaciones deberán asegurar una adecuada calidad ambiental en interiores, de acuerdo con la norma UNE 17120.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo:

**Mantenimiento preventivo:** La empresa o 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, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.

Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligase a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

**Mantenimiento correctivo:** Se realizará 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 o entidad 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 Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo 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, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Comunidad de Madrid comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del contrato, que la entrega del centro, sus instalaciones, equipamiento y bienes muebles adscritos al mismo se realiza en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento para ser recibidos, atendiendo a su depreciación normal y, en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el adjudicatario a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados

Si, a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el Acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del Acta que se redacte. Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación, se entenderá que se encuentra



conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de incautación de la garantía definitiva constituida, a los efectos que legalmente procedan.

## **BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS**

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

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, los/las menores y personas dependientes de la mujer, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Menaje, ropa de cama y de baño así como de productos de higiene para las usuarias, y en su caso, sus hijos/as..
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- 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.

Todos los gastos relativos al mantenimiento de edificio donde se ubican los recursos objeto del presente contrato, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros energéticos, agua, telefonía e internet, arreglos, gastos de actividades, mantenimiento de los sistemas de videovigilancia, o en su caso, la instalación de nuevos sistemas y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento del centro correrán a cargo de la entidad adjudicataria.

En este sentido, le corresponderán los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como los gastos de las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral, así como los gastos correspondientes a luz, gas, agua, telefonía e internet (y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario) y otros gastos de mantenimiento de cada centro, reparación y conservación ordinaria del edificio, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de



prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

#### **14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL**

En el caso de huelga legal, la empresa o entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, (Dirección General de Igualdad) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previo a la celebración de la huelga, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad adjudicataria en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquél.

**Madrid, a la fecha de la firma**

**LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD**

**Fdo. Patricia Reyes Rivera**

