



## Comunidad de Madrid

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE DOS CENTROS DE DÍA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2 LOTES), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

---

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

El contrato tiene por objeto la gestión de dos Centros de Día para mujeres para mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social.

##### **1.1. LOTE Nº 1 - CENTRO DE DÍA PARA MUJERES Nº 1**

Este centro atenderá especialmente a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, contando con un programa específico e individualizado dirigido a mujeres magrebíes.

La capacidad de atención de este centro de día para mujeres se establece en torno a 600 usuarias al año.

##### **1.2. LOTE Nº 2 - CENTRO DE DÍA PARA MUJERES Nº 2**

Este Centro atenderá especialmente a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, contando con un programa específico e individualizado dirigido a mujeres iberoamericanas.

La capacidad de atención de este centro de día para mujeres se establece en torno a 600 usuarias al año.

Ambos centros están integrados en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer).

#### **2. OBJETIVOS**

De acuerdo con el diseño establecido por la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, los Centros de Día son recursos especializados de atención, dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, residentes en la Comunidad de Madrid, a las que se prestarán los necesarios apoyos, a través de la organización de diversas actividades, para trabajar sus habilidades sociales y su autonomía personal, a fin de conseguir su plena integración social.





## Comunidad de Madrid

La misión de ambos centros es contribuir a desarrollar capacidades individuales, colectivas y comunitarias en las mujeres, facilitándoles herramientas para su autonomía y desarrollo personal, mediante un modelo de intervención social, interdisciplinar y específico para ellas. Todo ello, coordinado con el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, con el fin de que se produzca la recuperación integral de la mujer y su plena y efectiva incorporación en la vida social, laboral y económica, fomentando su desarrollo personal.

Los Centros de Día se conciben como un lugar de encuentro, atención y recuperación para mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, en el que la atención a prestar se plantea desde un punto de vista fundamentalmente grupal, ya que permite el intercambio de experiencias y facilita el cambio de actitudes aunque sin excluir el individual así como desde la perspectiva intercultural y de género.

Los objetivos generales de este programa serán los siguientes:

- Atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, que se encuentran en situación de vulnerabilidad por circunstancias personales, familiares o sociales desde un punto de vista psicosocial.
- Apoyar a las mujeres en la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que permitan la autonomía y la integración en la vida social, laboral y económica, favoreciendo su participación social, tanto individual, como comunitaria.
- Proporcionar orientación jurídica y socio-laboral.
- Promover la responsabilidad de las mujeres atendidas, fomentando la ayuda mutua entre ellas, a fin de configurar una red de apoyo, de acuerdo con la medida 2.18 de la Estrategia Madrileña contra la Violencia de Género 2016-2021.

### Objetivos específicos

- Promover la autonomía y la responsabilidad de cada mujer para que ellas sean las auténticas protagonistas de sus cambios.
- Informar y asesorar sobre los recursos y prestaciones a los que la mujer puede acceder.
- Ofrecer un espacio y un tiempo propio para la reflexión y la toma de decisiones en caso de sufrir violencia de género.
- Facilitar herramientas para la integración laboral y social.
- Orientar a las mujeres en el proceso educativo de sus hijas e hijos.





## Comunidad de Madrid

- Facilitar y promover decisiones y acciones destinadas a la reformulación de su proyecto de vida.
- Trabajar en red con otros centros y servicios de atención a mujeres, especialmente si son inmigrantes.
- Ser un espacio abierto y dinámico de participación social, reflexión y debate sobre género, violencia e interculturalidad.
- Realización de actuaciones de sensibilización en materia de igualdad y prevención de la violencia de género, con el fin de mejorar la calidad de vida.

### **3. PERFIL DE LAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO**

La empresa o entidad adjudicataria deberá atender a las usuarias que cumplan los requisitos de acceso establecidos y exigidos en cada momento por parte de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer.

Las usuarias deberán ser mujeres mayores de edad, que se encuentren residiendo en la Comunidad de Madrid y que presenten situaciones de vulnerabilidad o conflicto por su condición de víctimas de violencia de género y/o se encuentren en riesgo de exclusión social, bien por circunstancias personales, familiares o sociales, o bien por su pertenencia a grupos sociales definidos por su lugar de procedencia y sus peculiaridades culturales (mujeres inmigrantes).

El diseño de la intervención individual así como los requisitos de entrada a estos centros serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, y, en cualquier caso, se actuará de acuerdo con lo dispuesto en cada momento por la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, en cuanto a las normas de acceso, intervención así como las derivaciones a otro u otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, en su caso.

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

Las actividades a prestar por estos Centros son las que se indican a continuación:

#### **➤ APOYO SOCIOLABORAL Y EDUCATIVO**

- **Información, orientación laboral y apoyo educativo.**
- **Atención social individual** para detección de necesidades, información sobre recursos y ayuda a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social.





## Comunidad de Madrid

- **Diseño e impartición de talleres y actividades** para, de forma transversal, abordar los contenidos específicos de promoción de la igualdad, desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, técnicas de búsqueda de empleo, educación comunitaria y salud sexual y reproductiva.
- Dentro del programa específico dirigido a mujeres magrebíes e iberoamericanas deberán contemplarse además talleres y actividades de aprendizaje, en su caso, del castellano e interculturalidad.
- **APOYO PSICOSOCIAL**
  - **Orientación psicosocial**
  - **Atención individual:** valoración de las necesidades de atención psicológica de la mujer así como la evaluación de los conflictos y capacidades que presenta, con la finalidad de determinar, diseñar, y llevar a cabo el proceso terapéutico más adecuado.
  - **Diseño e impartición de talleres de psicoeducación** en materia de violencia de género y actividades específicas de autoestima, ayuda mutua, desarrollo de habilidades sociales y de resolución de conflictos y de dependencia afectiva.
- **ORIENTACIÓN JURÍDICA:**
  - **Información y orientación jurídica.**
  - **Diseño e impartición de charlas informativas** en materia jurídica (extranjería, Derecho de Familia, Derecho Laboral y Derecho civil, fundamentalmente), con especial atención a las necesidades planteadas por las mujeres inmigrantes atendidas en los centros.
  - Orientación, información y atención en temas específicos de violencia de género.
  - Atención y asesoramiento individualizado.
- **MEDIACIÓN INTERCULTURAL,** como recurso de apoyo a las mujeres inmigrantes, tanto en el ámbito cultural, lingüístico como en su proceso migratorio.
- Los centros contarán con un recurso complementario de **LUDOTECA** para dar atención a los menores que acompañan a las mujeres que acuden al mismo, y durante el tiempo que permanezcan en cada centro, fomentándose la realización de actividades educativas.





## Comunidad de Madrid

Una vez atendidas las usuarias en estos centros de día, de persistir alguna necesidad de apoyo o atención, éstas serán derivadas, en su caso, al recurso o recursos más convenientes de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, del resto de áreas asistenciales de la Comunidad de Madrid o de otros recursos de carácter público o privado.

En todo momento, se actuará de forma coordinada con el resto de profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer).

### **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.
- La perspectiva de 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 atención.
- 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 así como en la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad.

En relación con los servicios o actuaciones a desarrollar en los centros de día objeto de este contrato, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuaria que lo precise, un proceso de atención e intervención, que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, desde la perspectiva de género e interculturalidad, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria así como de su problemática, demandas y posibilidades.
- Con cada usuaria, en su caso, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado 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.





## Comunidad de Madrid

- 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 3 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 cada mujer 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 desarrollo 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, solo 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 evaluación 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:**

Los centros de día son recursos especializados de atención dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, que tienen como objetivo prestar apoyo y atención a las mujeres que lo requieran, mediante la atención individual y la atención grupal en cada una de las áreas de intervención, organizando diversas actividades de carácter formativo, informativo y lúdico.

Se llevarán a cabo los siguientes tipos de intervención:

#### **1- ATENCIÓN PUNTUAL**

Aquellos casos en los que la mujer establece contacto con el centro con el fin de solicitar información puntual sobre algún tema referido a cualquiera de las áreas de intervención: psicológica, social o jurídica.

En este caso, en el expediente solamente constaría la ficha con los datos personales de la usuaria y el motivo de contacto con el centro, profesional que le atiende y la información facilitada, sin que la entidad tenga la obligación de incluir esta información en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer.

#### **2- PROCESO DE INTERVENCIÓN CONTINUADO**

La metodología de intervención se estructurará a partir de un itinerario individualizado e integrador, de manera que partiendo de la valoración inicial de necesidades y expectativas de la usuaria, se elabore un programa de intervención con la participación de las profesionales de las diferentes áreas, psicosocial, educativa y jurídica.

Esta intervención tendrá en cuenta tanto la atención individualizada, como la grupal, y en todo caso deberá ser consensuada con cada una de las usuarias.

El itinerario individualizado se revisará periódicamente con el fin de evaluar los logros conseguidos y establecer la formulación de nuevos objetivos en el proceso de recuperación de la mujer.

En el diseño y seguimiento del programa de atención participarán todos los profesionales que intervengan en el mismo, para lo que resulta imprescindible un trabajo coordinado y multidisciplinar.

De cada usuaria, se deberá abrir expediente en el que se incluirán todos aquellos datos sobre la intervención realizada, en su caso, de manera que si fuera necesario y a requerimiento de la Dirección General de la Mujer, se elabore para su envío, un informe resumen del trabajo realizado especificando el itinerario individualizado de atención propuesto, todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.







## Comunidad de Madrid

En todos aquellos casos en los que las características y condiciones de la persona atendida lo requieran, se podrá proceder a la derivación a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

La empresa o entidad 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 la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo, manteniendo los datos permanentemente actualizados.

### **SEGUIMIENTO:**

Se llevará a cabo la articulación de un sistema de apoyo social y seguimiento flexible y continuado ajustado a las necesidades de las usuarias de los centros de día.

En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el/la Psicólogo/a y el/la Trabajador/a Social del equipo de los centros, pero también contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales vinculados al mismo.

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

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, velará para que desde cada uno de los centros de día 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 así como a otros recursos públicos o privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y necesidad de una mayor especialización en la intervención, evitando duplicidades en la atención.

### **7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

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

- Ficha individual (comprendería los datos personales, los informes sociales, los informes psicopedagógicos y en su caso, informe jurídico).
- Hojas de seguimiento.
- Valoración individual.
- Partes de incidencias.
- Proceso de evaluación y seguimiento.
- Otros datos de interés.







## Comunidad de Madrid

En el caso de atenciones puntuales, bastará con recoger:

- Datos personales.
- Motivo de contacto con el centro.
- Profesional de atención.
- Información prestada.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, que estarán custodiados 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.

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

A los efectos anteriores, la Consejería de Políticas Sociales y Familia se reserva la facultad de cotejar la integridad y suficiencia del contenido de los expedientes entregados, de forma que figuren en ellos la totalidad de documentos que contengan los datos personales, sociales, psicológicos, educativos, judiciales y laborales, entre otros, así como los informes de los profesionales que han intervenido en cada expediente.

La Administración fijará la fecha en que tendrá lugar la comprobación de los expedientes, de cuyo resultado se levantará acta, que deberá ser firmada por los concurrentes a la misma, los representantes de la Administración y el contratista.

Si a pesar de las medidas adoptadas por la Administración, en el plazo indicado, los expedientes no estuvieran en estado de ser debidamente 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, sujetándose en caso de incumplimiento a las consecuencias del artículo 100 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

### **8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La empresa o entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el 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.





## Comunidad de Madrid

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 Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, 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 carencias 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer) 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.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención psicosocial de las 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de la Mujer, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.

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

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del centro.





## Comunidad de Madrid

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 Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de la Mujer, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en y durante 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 con la Consejería de Políticas Sociales y Familia, 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 Políticas Sociales y Familia, 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), 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 la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer) 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 Políticas Sociales y Familia 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 Políticas Sociales y Familia, 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer).

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 Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, y, en todo caso, se deberá 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 la Mujer antes de su publicación, edición y difusión.

La empresa o entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros actos institucionales que proponga la Dirección General de la mujer, 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 empresa o entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios para prestar el servicio, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajés establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario de atención del recurso se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando, en todo caso, los perfiles profesionales que se detallan a continuación.





## Comunidad de Madrid

Cada centro de día deberá contar, como mínimo, con:

- 1 coordinador/a, a jornada completa, con dedicación exclusiva a tareas de coordinación y que deberá contar con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales.
- 2 psicólogos/as (con Licenciatura o Grado en psicología) uno a jornada completa y otro a media jornada.
- 1 trabajador/a social (con Diplomatura o Grado en Trabajo Social), a jornada completa.
- 1 abogado/a (con Licenciatura o Grado de Derecho), a tiempo parcial.
- 3 educadores/as sociales (con Diplomatura o Grado en Educación Social o equivalente, admitiéndose, de forma excepcional, la correspondiente habilitación otorgada por el colegio profesional competente), uno de los cuales realizará las funciones de orientador laboral, a jornada completa.

Excepcionalmente se admitirá que el educador que realice funciones de orientador laboral tenga una titulación en el ámbito de la intervención social y con experiencia de 1 año en orientación socio-laboral.

- 1 mediador/a intercultural, con titulación universitaria y experiencia en mediación intercultural o titulación de ciclo formativo de Grado Superior en mediación intercultural o equivalente), a media jornada.
- 1 educador/a infantil (Diplomatura o Grado en Educación Primaria, titulación de ciclo formativo de Grado Superior en Educación Infantil, licenciatura o Grado en Pedagogía o equivalente), a tiempo parcial.

El/la educadora infantil deberá tener una experiencia de 1 año en atención a menores.

- 2 auxiliares administrativos (1 de ellos a jornada completa) con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente, con conocimientos informáticos a nivel de usuario.

Los/as profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato, salvo el/la administrativo/a, el/la orientador/a laboral, el/la educador/a infantil y el/la mediador/a intercultural, en lo que se refiere a la experiencia, deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y 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 y 1 año en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.





## Comunidad de Madrid

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, copia compulsada 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.

En el caso de que una misma empresa o entidad licite a ambos lotes del presente contrato, el personal propuesto deberá presentarse individualizado y será diferente para cada uno de los centros licitados.

Se fomentará la presencia de ambos sexos dentro del equipo profesional, fundamentalmente, en el área educativa dirigida a menores que acompañan a sus madres, 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 las actividades que implican contacto habitual con menores, está obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. 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 Delinquentes 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.

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 Dirección General de la Mujer de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

El nuevo personal deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido, pudiéndose excepcionar esta equivalencia, en caso de sustituciones por tiempo inferior a 3 meses y sustituciones de fines de semana en los que esté abierto cada centro, siempre que el/la candidata/a cuente con experiencia de, al menos, 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social. 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer).

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 continua para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, 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 dirigidas 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.







## Comunidad de Madrid

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, especialmente, a ser atendidas 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 301.4 del TRLCSP.

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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), 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**

Las funciones de cada profesional del centro de día deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de intervención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada usuaria del centro y en su caso, unidad familiar, en una lógica de complementariedad y sinergia.

### **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 la Mujer 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 la Mujer 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 itinerario establecido para cada usuaria en su proceso de recuperación integral.
- Seguimiento y supervisión de las intervenciones grupales (talleres, asambleas, actividades comunitarias, reuniones de equipo, visitas al centro).
- Gestión de crisis, incidencias y emergencias.
- Realización de la entrevista de acogida y acceso al centro, así como la primera evaluación de las usuarias, 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 SOCIAL

- Valorar las necesidades de atención social que presenta la usuaria, procediendo a informarle sobre los recursos existentes y favoreciendo canales de ayuda.
- Facilitar a las mujeres atendidas la realización de gestiones y trámites necesarios en el ámbito sociolaboral.
- Orientación y apoyo sociolaboral a todas aquellas mujeres que lo precisen, acompañamiento en la búsqueda de empleo y formación en la adquisición de herramientas básicas para la búsqueda de empleo. Trabajo individual y talleres de actividades
- Asistencia a las reuniones de equipo del centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Coordinación y trabajo en Red con profesionales de otros recursos de la Comunidad de Madrid, Servicios Sociales, Ayuntamientos y organizaciones con el fin de conocer los recursos y hacer derivaciones ajustadas a las necesidades de las mujeres atendidas.
- Elaboración de la ficha de atención social en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.
- Seguimiento del caso, una vez cause baja la mujer en el centro.
- Promover la libre decisión, la independencia y la participación activa de las mujeres que atiendan.

### ÁREA PSICOLÓGICA

- Valoración y diagnóstico de la situación que presenta la mujer atendida decidiendo y consensuando el proceso de intervención más adecuado para el afrontamiento y resolución de los conflictos y daños emocionales a tratar.
- Intervención individual y grupal en función de las necesidades del caso.
- Asistencia a las reuniones de equipo del centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Coordinación con las profesionales de otros recursos de atención a los que se deba remitir y/o derivar a la mujer.





## Comunidad de Madrid

- Elaboración de la ficha de atención psicológica en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.
- Supervisión del proceso de atención y seguimiento psicosocial: orientación y apoyo psicológico.

### ÁREA JURÍDICA

- Asesoramiento en las distintas ramas del derecho en las que las mujeres atendidas precisen información y apoyo: asuntos de extranjería, penal, civil, laboral, entre otras.
- Promover actividades formativas sobre aspectos jurídicos de interés general para trabajar con grupos de mujeres.
- Asistencia a las reuniones de equipo del centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Coordinación con profesionales de otros recursos del ámbito jurídico al que deba ser remitida o derivada la mujer.
- Elaboración de la ficha de atención jurídica en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

### ÁREA EDUCATIVA:

- Valoración individual de las necesidades de apoyo y atención profesional en el ámbito socioeducativo de las mujeres atendidas.
- Acompañamiento de la mujer en sus procesos de autonomía y crecimiento personal.
- Coordinación con las profesionales de las distintas Áreas de atención del centro en el diseño y puesta en marcha de actividades grupales destinadas a favorecer la adquisición de habilidades, autoconocimiento y recuperación de las mujeres.
- Asistencia a las reuniones de equipo del centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Acompañamiento 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 de





## Comunidad de Madrid

cualquier otra institución u organización y coordinación con los profesionales de esta área educativa.

- Organización de las actividades lúdicas del centro.
- Elaboración de la ficha del Área educativa en la que se recogen todos los datos referidos a este área así como de cuantos informes sean requeridos para el evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

### **SERVICIO DE LUDOTECA**

Se concibe como un recurso de conciliación para la atención a los menores que acompañan a sus madres, mediante la organización de actividades lúdicas, teniendo presentes como objetivos del servicio los siguientes principios:

- La educación en igualdad
- La educación para la paz.
- La educación en el cuidado del espacio
- Valoración del juego libre como medio de autoexpresión, comunicación y crecimiento personal y del juego en grupo, como facilitador del desarrollo de habilidades sociales y de relación con adultos e iguales.

### **Funciones:**

- Organizar el espacio de la ludoteca y los recursos materiales imprescindibles para llevar a cabo los objetivos señalados.
- Dinamizar, suscitar, participar u observar el juego y actividades de los menores atendidos en la ludoteca.
- Implicar a las madres en el proceso de atención llevado a cabo en este espacio, informándoles de las actividades realizadas así como de aquellos aspectos relevantes y significativos observados sobre el desarrollo del juego y habilidades en sus hijas/os.
- Asistencia a las reuniones de equipo del centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con los menores atendidos, recabar los datos de otras áreas y coordinar procedimientos.
- Participación en la organización y realización de actividades de ocio para madres e hijas/os

### **ÁREA MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

- Facilitar la comunicación y la relación con las diferentes áreas del recurso.





## Comunidad de Madrid

- Actuar como un puente cultural y lingüístico entre las mujeres y las profesionales con el fin de neutralizar las diferencias en la calidad asistencial, participando en todas aquellas entrevistas u actividades en las que su presencia contribuya a facilitar la intervención.
- Apoyar el proceso migratorio de la mujer, reforzando y valorando sus capacidades y competencias.
- Coordinación con profesionales de otros recursos de apoyo a la mujer atendida, realizando acompañamientos para la realización de trámites y gestiones siempre que la situación lo requiera.
- Elaboración de la ficha del Área de Mediación, recogiendo todos los datos referidos a este área así como de cuantos informes sean requeridos para el Evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

### **12. HORARIO**

El funcionamiento de los dos centros de día será de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de 10 a 20 horas, de forma ininterrumpida, y los sábados, de 10 a 14 horas, así como eventualmente por las tardes, cuando haya actividades programadas.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de los centros durante todo su horario.

Los centros intentarán, en la medida de lo posible, establecer el horario más conveniente para las personas usuarias del mismo, en función de sus circunstancias personales y familiares y de acuerdo con su plan individualizado.

Asimismo, los centros funcionarán durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo. No obstante, durante los meses de julio y agosto y en función de la demanda existente, se podrá flexibilizar el horario de atención, pudiendo reducir éste pero manteniendo siempre como mínimo una atención diaria de, al menos, 6 horas de atención al público. Durante el período estival (julio y agosto) se permitirá la no apertura los sábados.

### **13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS**

Los inmuebles en los que se prestarán los servicios serán puestos a disposición del adjudicatario por la Dirección General de la Mujer, efectuando al efecto, un inventario exhaustivo del contenido, relacionando los bienes muebles, material, informes, menaje, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren así como de su estado de conservación. El Inventario se





## Comunidad de Madrid

realizará conjuntamente por la empresa o entidad adjudicataria y la Dirección General de la Mujer.

Todos los gastos relativos al mantenimiento de cada edificio donde se ubican los recursos objeto del presente contrato, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, 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 de los centros, correrán a cargo de la entidad adjudicataria.

El centro de día nº 1 está ubicado en un edificio de cinco plantas, que consta de dos despachos dobles, cinco individuales, una zona de administración, una sala de espera, una sala polivalente, un aula de informática, ocho aseos, una ludoteca, una cocina-office, un almacén, dos trasteros y un cuarto para archivo.

El centro de día nº 2 se encuentra en un local de dos plantas, distribuido en cuatro despachos, una sala multiusos, un centro de recursos multimedia, un aula de informática, una ludoteca y una sala de encuentros.

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 obligara 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







## Comunidad de Madrid

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 Políticas Sociales y Familia, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

Correrán a cargo de la Consejería de Políticas Sociales y Familia 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.





## Comunidad de Madrid

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.

En este sentido, le corresponderán los gastos de compra y reposición de mobiliario material de papelería, equipos y aplicaciones informáticas, material para actividades y talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como todo gasto necesario para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral, así como los gastos correspondientes a luz, gas, agua, teléfono (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.

### **16. 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 Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previamente 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 Políticas Sociales y Familia 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 aquel.

En Madrid, a fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER,

Fdo. M<sup>a</sup> Dolores Moreno Molino

