



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL “CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE DOS RECURSOS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID (2 LOTES)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de dos recursos de acogimiento y atención integral para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en riesgo de serlo, distribuidos en los siguientes lotes:

- **CENTRO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y PROSTITUCIÓN Nº 1 (LOTE Nº 1)**, que comprende un recurso de acogimiento y atención integral para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, con una capacidad de 13 plazas residenciales, que también funcionará como recurso especializado en la atención integral diurna para el mismo perfil de usuarias, en régimen no residencial.
- **CENTRO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA Y PROSTITUCIÓN Nº 2 (LOTE Nº 2)**, que integra un recurso de acogimiento y atención integral para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, con una capacidad de 5 plazas residenciales.

Ambos recursos quedaran integrados dentro de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, incluyendo en cada uno de ellos, el acogimiento y acompañamiento así como servicios especializados en los ámbitos psicológico, socio sanitario, jurídico-legal, educativo, de orientación para la inserción socio-laboral y mediación sanitaria.

CLÁUSULA 2ª OBJETIVOS

El artículo 16.2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid establece que se atenderán las necesidades de las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual con programas específicos dirigidos a conseguir su autonomía personal.

En este marco legal, los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Dar la máxima seguridad a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en riesgo de serlo, articulándose procedimientos de protección para actuar de forma urgente e inmediata.
- Atender de forma integral y especializada a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en riesgo de serlo.
- Mantener una coordinación y colaboración constante con los “Interlocutores Sociales Territoriales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado” de acuerdo con lo previsto en la Instrucción 6/2016 y con los demás acuerdos vigentes y normativa de aplicación que la complemente o sustituya, para





Comunidad de Madrid

garantizar el intercambio mutuo de información y convenir todos los protocolos de coordinación que resulten necesarios para la asistencia a las víctimas.

- Prestar apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades personales y sociales que permitan la autonomía y la inserción social y laboral, o en su caso, posibilitar el regreso a sus lugares de origen.

CLÁUSULA 3ª PERFIL DE LAS USUARIAS

La prestación del servicio en régimen residencial en ambos lotes tiene como destinatarias a aquellas mujeres, mayores de edad, víctimas de trata con fines de explotación sexual y que se encuentren en el territorio de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo que establezca la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid o la legislación que la sustituya.

La atención en régimen no residencial tiene como destinatarias a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual o en riesgo de serlo que, o bien han causado baja del recurso residencial pero aún requieren apoyo y atención para continuar sus procesos de recuperación personal e integración social y laboral así como mujeres identificadas como víctimas de trata con fines de explotación sexual que no necesitan o no pueden acceder al servicio residencial o que aún sin haber sido identificadas como víctimas de trata, presenten indicios suficientes de que pudieran ser víctimas de trata.

A efectos de la delimitación del concepto de víctima de trata con fines de explotación sexual se estará a las definiciones establecidas por las convenciones internacionales, especialmente, el Protocolo de Palermo y la normativa europea, nacional y autonómica que da cobertura a la protección de estas víctimas.

El diseño de la intervención individual así como los requisitos de entrada en este recurso 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 legislación vigente en esta materia y por lo que determine la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), en cuanto a las normas de acceso, intervención, permanencia en el recurso y salida del mismo, 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.

Toda persona usuaria de este programa deberá contar con la previa supervisión por parte de la Dirección General de la Mujer para su entrada en el mismo.





Comunidad de Madrid

CLÁUSULA 4ª CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La atención a prestar en ambos recursos está concebida como un proyecto global de intervención social que permita a estas mujeres poder recuperarse integralmente y llevar a cabo una vida autónoma, comprendiendo los siguientes servicios:

1.- ALOJAMIENTO TEMPORAL

Las usuarias residentes de ambos lotes tendrán derecho a la utilización de los espacios de alojamiento de cada centro que incluya las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, de acuerdo con lo establecido en la normativa de la Comunidad de Madrid relativa a Centros y Servicios de Acción Social.

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.

2.- MANUTENCIÓN

Se servirán a las usuarias residentes de ambos lotes cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio de alguna usuaria, 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, debiendo adaptarse 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 las usuarias que lo precisen.

El servicio de manutención podrá ser gestionado mediante la subcontratación de un servicio de catering o en su caso, mediante la contratación de personal con formación académica y/o profesional adecuada para el puesto o bien con la experiencia profesional acreditable necesaria para el desarrollo de sus funciones

3.- PROVISIÓN DE ARTÍCULOS DE MENAJE E HIGIENE

La entidad 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.





Comunidad de Madrid

Los productos de aseo de uso común serán de calidad estándar, facilitándose a cada usuaria residente de ambos Lotes 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, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario.

4.- GASTOS CORRIENTES: se facilitará a las usuarias residentes de ambos Lotes 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 gastos de carácter administrativo gastos de transporte y medicamentos que necesite, entre otros.

El límite anual de gastos corrientes a asumir por la entidad adjudicataria será de 7.800 euros para el lote nº 1 y de 3.000 euros para el lote nº 2.

5.- TELÉFONO DE EMERGENCIA: este servicio se prestará en los dos lotes debiendo estar disponible 24 horas durante los 365 días del año y desde el que se atenderá tanto a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, permitiéndoles acceder de forma permanente a un/a profesional que les facilite información sobre los recursos existentes y canalice, en su caso, las demandas a los dispositivos adecuados, como a los profesionales encargados de la asistencia en la identificación cuando soliciten asistencia especializada.

Las entidades adjudicatarias deberán colaborar junto con los distintos agentes implicados en la localización inmediata de la persona y en la identificación de la mujer víctima de trata con fines de explotación sexual.

Dadas las características de las potenciales usuarias de estos recursos, las entidades licitadoras deberán mantener contacto con los recursos de todo el territorio nacional y derivar a las usuarias cuando sea necesario a los recursos más adecuados para cada situación particular.

6.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA: Este servicio, que se ofrece a las usuarias de la atención residencial de ambos Lotes y no residencial de Lote nº 1, comprende el asesoramiento en la obtención de documentos acreditativos de la identidad cuando sea necesario, el apoyo y acompañamiento en las actuaciones necesarias ante la jurisdicción penal así como en las gestiones administrativas precisas para regularizar la situación administrativa de las usuarias, caracterizada por el frecuente desconocimiento del idioma y su condición de mujeres inmigrantes, en algunos casos, en situación irregular, de acuerdo con la normativa vigente en materia de extranjería. Asimismo, se prestará asesoramiento jurídico en caso de que la víctima opte por el retorno voluntario.

7.- SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA: Este servicio, que se ofrece a las usuarias de la atención residencial de ambos Lotes y no residencial del Lote nº 1 comprenderá terapia individual, terapia grupal y talleres de fortalecimiento personal, todo ello para eliminar el daño psicológico derivado de la explotación sexual y para lograr la estabilidad necesaria para abordar su proceso de cambio y autonomía personal.





Comunidad de Madrid

8.- SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL: Este servicio se ofrece a las usuarias de la atención residencial de ambos Lotes y no residencial del Lote nº1. Se realizará el análisis, la planificación, la ejecución y el seguimiento del itinerario personalizado diseñado para cada una de las usuarias de cada centro, poniendo a su alcance los recursos de apoyo que permitan mejorar su vida y sus necesidades específicas, para lograr la normalización de la vida de estas mujeres y la ruptura definitiva con la situación de prostitución con alternativas viables.

9.- SERVICIOS DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL Y DE MEDIACIÓN SANITARIA, Estos servicios, que se ofrecen a las usuarias de la atención residencial de ambos Lotes y no residencial del lote 1 consisten, por un lado en la información y el apoyo necesarios en materia de inserción laboral y, por otro lado, en labores de mediación sanitaria, incluido el traslado a centros médicos cuando sea necesario, habida cuenta de las barreras lingüísticas que, en la mayor parte de los casos, se presentan.

10.- FACILITAR EL VIAJE DE RETORNO: para aquellas mujeres que reciban atención no residencial en el recurso del Lote 1 y deseen regresar a sus países de origen y no puedan acceder al programa de retorno voluntario de la Administración General del Estado. El coste máximo de este servicio será de 3.000 euros anuales.

A efectos del control de esta partida, la entidad adjudicataria deberá presentar en el mes en el que se hayan producido, el listado de gastos satisfechos con cargo a la misma.

11.- COLABORAR EN EL DESARROLLO DE ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA TRATA: durante el período de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria colaborará en la difusión de materiales editados por la Consejería Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer) y participará en las campañas de sensibilización que se diseñen y pongan en marcha por parte de la Dirección General de la Mujer. Además, y a instancia de la Dirección General de la Mujer o con su autorización previa, podrán colaborar asimismo con los medios de comunicación social y participar en congresos, foros, seminarios, talleres y cursos de formación relacionados con el objeto del contrato.

CLAUSULA 5ª HORARIO Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El funcionamiento de los dos recursos en su modalidad residencial 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, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta con 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.

El funcionamiento del centro nº 1 en su modalidad no residencial prestará la atención integral a las usuarias, de lunes a viernes, en horario continuado de mañana y tarde, con un total de, al menos, 45 horas semanales. Si se produjera por necesidades de la





Comunidad de Madrid

demanda un incremento o disminución del número de horas de atención dicha modificación también se realizaría en el horario de lunes a viernes.

Los horarios se establecerán de acuerdo con los turnos que cubran el servicio requerido y teniendo en cuenta permisos, vacaciones anuales y posibles bajas que se produzcan, para mantener siempre el mismo número de profesionales.

CLÁUSULA 6ª: PROCESO DE INTERVENCIÓN Y ATENCIÓN

Los principios orientadores de la intervención integral en ambos Lotes serán los siguientes:

- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención.
- El respeto a los derechos humanos.
- El respeto a la variedad 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.

El contenido de los servicios descritos en la cláusula cuarta conforma el programa de atención integral que han de desarrollar las entidades licitadoras y que deberá incluir los siguientes aspectos:

- Con cada usuaria se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención a fin de favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su inserción en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida, promoviendo y potenciando su integración social, o, en su caso, facilitándole el retorno a su país de origen en las mejores condiciones de seguridad posibles.
- 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 Y SEGUIMIENTO.**





Comunidad de Madrid

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

En el proceso global de atención e intervención se darán las siguientes fases:

1.- ACCESO: se realizará de acuerdo con las normas establecidas por la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Dirección General de la Mujer), tal y como queda recogido en la Cláusula tercera de este Pliego de Prescripciones Técnicas, buscando siempre la progresiva implicación y participación activa de la usuaria en su propio proceso de recuperación.

2.- VALORACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN: la valoración será una pieza clave de todo el proceso de atención, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento.

Se desarrollará una valoración psicosocial que permita conocer de un modo global, las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta la usuaria en las diferentes áreas de su desarrollo personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas.

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 valoración se servirá de cuantos métodos o instrumentos resulten útiles y relevantes, de acuerdo con las características de cada usuaria y su medio y a los objetivos del proceso de atención integral.

En el desarrollo de la valoración participarán específicamente el/la psicólogo/a, en su caso, el/la trabajador/a social y un/a educador/a del equipo, pero también contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales vinculados al mismo.

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

3.- INTERVENCIÓN: El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado que establecerá, de un modo concreto y relevante, los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de atención integral de cada usuaria y articulará 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.

El equipo profesional deberá enviar por escrito a la Dirección General de la Mujer un informe donde se resuma la valoración realizada y se especifique el plan





Comunidad de Madrid

individualizado de intervención integral propuesto, todo ello, sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

Una vez establecido el plan individualizado 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.

En el diseño del proceso de intervención integral por el equipo multidisciplinar, se determinará el/la 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.

A partir de este momento, se desarrollará una evaluación continua del Plan conforme a las diferentes áreas de intervención establecidas y a sus objetivos, que será revisado periódicamente y el informe resultante de estas revisiones será enviado a la Dirección General de la Mujer, lo que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten el rediseño de la intervención, buscando siempre como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria, 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 Políticas Sociales y Familia o a otros recursos de carácter público o privado, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención que en su caso se aplique y que, en todo caso, se ajustará a lo dispuesto por la Dirección General de la Mujer.

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.

4.- 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 del recurso una vez alcanzados los principales objetivos del plan individualizado.

Para ello, las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos de su plan individualizado comprenderán, como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento y, en su caso, la tramitación de la ayuda económica individual que establece la Consejería de Políticas Sociales y Familia para favorecer la autonomía e independencia de mujeres procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de la Mujer.

CLÁUSULA 7ª 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 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 Políticas Sociales y Familia y a otros recursos públicos y privados, en función de las





Comunidad de Madrid

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 (servicios jurídicos y judiciales, extranjería, sociales, laborales, de vivienda, servicios sanitarios y 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 la Mujer o del área o unidad a la que se encomiende la responsabilidad del contrato.

CLÁUSULA 8ª EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuaria que sea atendida en cualquiera de los recursos de ambos Lotes, 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 (comprendería los datos personales, los informes sociales, los informes psicológicos así como informes específicos a requerimiento de la Dirección General de la Mujer).
- Valoración individual.
- Plan de Intervención individualizado (PII)
- Partes de incidencias.
- Proceso de evaluación y seguimiento.
- 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
- Otros datos de interés.

La entidad adjudicataria quedará obligada a organizar y custodiar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en la sede del servicio, respetándose, en todo momento, la confidencialidad de la información en ellos recogida y la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales contenida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La Administración comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del servicio, que el archivo de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, debiendo el adjudicatario haber puesto a disposición de la Administración en los lugares señalados, los datos de todas las personas atendidas, tanto en formato 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.





Comunidad de Madrid

La Administración fijará la fecha en que tendrá lugar la comprobación de la devolución 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.

CLAUSULA 9ª SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

El informe mensual y la memoria anual sobre la prestación del servicio comprenderá y describirá el número y características las usuarias atendidas, así como las medidas a adoptar para la mejora del servicio atendiendo a las evaluaciones realizadas.

En la elaboración del informe y de la memoria anual, se seguirán 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. Esta memoria anual deberá presentarse, en formato digital y en formato papel, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente.

Asimismo, la 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 continuo de este servicio.

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.





CLÁUSULA 10ª 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 del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del servicio 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 la ejecución del servicio y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego. Asimismo, deberá designar un coordinador sustituto para los supuestos de ausencia de dicho responsable del contrato

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Políticas Sociales y Familia, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato 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 empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y de las ausencias puntuales, 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 de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, 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 desarrollo del mismo. Asimismo, el servicio deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por la Dirección General de la Mujer.





Comunidad de Madrid

CLAUSULA 11ª TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICIDAD.

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia y deberán estar a disposición de la misma.

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención deberán editarse en el papel que la Consejería establezca y en el que se indicará la existencia de un contrato 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 o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Mujer, y, en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad respecto a los datos personales de las víctimas de trata con fines de explotación sexual.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 12ª MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. MEDIOS MATERIALES

En cada uno de los lotes la entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, debiendo aportar o disponer, como mínimo, de los siguientes:

1.1 Medios materiales:

Cada una de las empresas que liciten a los distintos lotes deberá estar en posesión de las correspondientes autorizaciones de CIRA que garantizan la adscripción de los medios materiales necesarios.

Los recursos residenciales de ambos Lotes deben prestarse en distintos inmuebles.

En el caso de los recursos del lote 1 necesariamente deben prestarse en el mismo inmueble que debe disponer de una compartimentación que garantice la separación de los dos regímenes de atención, residencial y no residencial.





Comunidad de Madrid

1.2. Mantenimiento de los Centros

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

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Menaje, ropa de cama y de baño así como de productos de higiene para las usuarias.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- 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 del edificio donde se ubican los recursos objeto del presente contrato, reparación y conservación ordinaria del edificio, sus instalaciones y equipamientos, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, mantenimiento de los sistemas de videovigilancia, o en su caso, la instalación de nuevos sistemas sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, 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 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 electricidad gas, agua y comunicaciones telefónicas/telemáticas (y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario).

De igual modo, durante el periodo de ejecución del contrato con una periodicidad, al menos anual, realizarán una desinsectación, desratización y desinfectación del edificio, remitiendo con anterioridad a la finalización del contrato a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, los comprobantes correspondientes.

En caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación del inmueble sede del servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de la Mujer con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha autorización deberá acompañar, contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, documento que acredite la titularidad del inmueble, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio. Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el/los inmuebles ofertados, el órgano de contratación podrá





Comunidad de Madrid

autorizar la reubicación de las usuarias en otro/s inmueble/s. La empresa del mismo modo deberá acreditar el contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, la titularidad del nuevo inmueble.

En ambos supuestos, el/los nuevo/s inmueble/s deberán tener características equivalentes al/los inmuebles sustituidos y el adjudicatario deberá ser titular de la autorización exigida en la habilitación.

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, por lo que deberá disponer del número de trabajadores necesarios para llevar a cabo la gestión de cada centro, 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 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 cada centro que atiendan a las exigencias de seguridad, terapéuticas y de intervención que se detallen en los PII's.
 - La respuesta por parte de la entidad adjudicataria, a cualquier incidencia o emergencia que se produzca, asegurando su resolución durante el horario continuado de las 24 horas, los 365 días al año, en el caso de los recursos de carácter residencial, 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.
- 2.1.** El Lote nº 1 comprende un recurso de acogimiento y atención integral a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual, con una capacidad de 13 plazas residenciales y también funcionará como recurso especializado en la atención integral diurna para el mismo perfil de usuarias en régimen no residencial. El equipo profesional tendrá una dedicación a jornada completa y estará formado por:
- 1 Coordinador/a con dedicación exclusiva a tareas de coordinación y que deberá contar con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) relacionada con las áreas del servicio así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales. 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

La entidad o empresa adjudicataria deberá designar un/a sustituto/a para los supuestos de ausencia de dicho responsable.

- 1 Psicólogo/a: Licenciatura o Grado en Psicología.





Comunidad de Madrid

- 1 Abogado/a: Licenciatura o Grado en Derecho, con especialización jurídica en materia de extranjería y Derecho penal, en concreto en asistencia y protección a víctimas de trata con fines de explotación sexual.
- 1 Trabajador/a Social: Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
- 6 Educadores/as Sociales o Trabajadores/as Sociales: Diploma o Grado en Educación Social.

Para estos 6 profesionales, se admitirá la posesión de un título universitario distinto a los citados anteriormente, dentro del ámbito de la intervención social o las ciencias sociales, acompañado de la acreditación de la prestación de servicios como educador social (a través de certificados de empresa o contratos de trabajo) o la correspondiente habilitación

Entre estos 6 profesionales, uno de ellos desarrollará las funciones de orientador laboral.

- 1 mediador/a intercultural: Licenciatura o Grado en una disciplina relacionada con el ámbito de la intervención social así como experiencia en intervención con población inmigrante y formación específica en materia de interculturalidad o inmigración.

Todos los profesionales destinados a la atención e intervención directa con las víctimas 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 y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual.

El Lote nº 2, que comprende un recurso de acogimiento y atención integral a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual con una capacidad de 5 plazas residenciales, el equipo estará formado por los siguientes profesionales:

- 1 Coordinador/a, que deberá contar con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) relacionada con las áreas del servicio así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales. Su dedicación será a media jornada.
- La entidad o empresa adjudicataria deberá designar un/a sustituto/a para los supuestos de ausencia de dicho responsable.
- 1 Psicólogo/a: Licenciatura o Grado en Psicología con una dedicación del 30% de la jornada.
- 1 Abogado/a; Licenciatura o Grado en Derecho, con especialización jurídica en materia de extranjería y Derecho penal, en concreto en asistencia y protección a víctimas de trata con fines de explotación sexual con una dedicación del 50% de la jornada. 1 Trabajador/a Social: Diplomatura o Grado en Trabajo Social con una dedicación del 40%.

La coordinación podrá recaer en uno de los anteriores profesionales (psicólogo/a, abogado/a o trabajador/a social).

- 2 Educadores/as Sociales o Trabajadores/as Sociales: Diploma o Grado en Educación Social, a tiempo completo.





Comunidad de Madrid

Para estos 2 profesionales, se admitirá estar en posesión de un título universitario distinto a los citados anteriormente, dentro del ámbito de la intervención social o las ciencias sociales, acompañado de la acreditación de la prestación de servicios como educador social (a través de certificados de empresa o contratos de trabajo) o la correspondiente habilitación.

Todos los profesionales destinados a la atención e intervención directa con las víctimas 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 y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual.

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 entidad licite a ambos lotes del presente contrato, el personal propuesto deberá presentarse de forma individualizada para cada uno de los centros licitados, de manera que no se aceptarán propuestas de personal globales para ambos lotes ni supeditadas a la adjudicación de uno de los lotes.

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de las entidades adjudicatarias, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Este personal estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, entre otras) y a todo ámbito y orden legalmente establecido, siendo, por tanto, éste el único responsable, y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de Contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con la Comunidad de Madrid, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la misma.

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, pudiendo excepcionarse esta equivalencia, en caso de sustituciones por





Comunidad de Madrid

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 víctimas de trata con fines de explotación sexual. 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.

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





Comunidad de Madrid

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.

CLÁUSULA 13ª PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, la 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.

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





Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES
Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

La Consejería 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 aquél.

Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Fdo: M^a Dolores Moreno Molino



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981583805149515893617**