

**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MUJERES GESTANTES Y/O CON HIJO/A MENOR DE TRES AÑOS CARENTES DE RECURSOS ECONÓMICOS Y/O DE REDES SOCIALES DE APOYO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, MODALIDAD CONCIERTO.

ÍNDICE

I. OBJETO

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

III. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 1.- Alojamiento
- 2.- Asistencia material
- 3.- Servicio de comedor
- 4.- Servicio de cuidado de menores
- 5.- Intervención y orientación educativa, trabajo social y apoyo psicológico
- 6.- Lavandería
- 7.- Servicios funerarios

V. REGISTROS

VI. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

- 1.- Usuarios
- 2.- Designación de usuarios
- 3.- Comunicación, alta, bajas e incidencias
- 4.- Período de adaptación
- 5.- Traslados
- 6.- Régimen interior
- 7.- Régimen económico

VII. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DENOMINADO “ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE MUJERES GESTANTES O/Y CON HIJO/A MENOR DE TRES AÑOS CARENTES DE RECURSOS ECONÓMICOS Y/O DE REDES SOCIALES DE APOYO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, MODALIDAD CONCIERTO.

I. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido del servicio de acogida y atención integral de mujeres gestantes y/o con hijo/hija menor de tres años, carentes de recursos económicos y/o de familia y redes sociales de apoyo, estableciendo las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por la entidad adjudicataria del mismo.

Se trata por tanto de un recurso residencial de atención integral especializado en la maternidad, que se desarrollará en los centros de servicios sociales que la entidad adjudicataria oferte.

II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1. A efectos de este pliego se entiende por recurso residencial maternal el equipamiento especializado destinado al alojamiento de aquellas mujeres que por razones socio- económicas necesitan alojamiento temporal y de una atención integral para el desarrollo de su autonomía e independencia.

2. El servicio se prestará en los recursos residenciales que a tal fin aporten las empresas o entidades que resulten adjudicatarias del mismo y se concretará en la puesta a disposición del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), del número de plazas que anualmente estén presupuestadas, en dichos recursos residenciales, tras la formalización del documento contractual, para la atención de las usuarias de las características antedichas. El número de plazas concertadas no podrá superar la capacidad máxima autorizada.

3. El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

III. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE

El recurso residencial maternal tendrá por finalidad apoyar a las madres en situación de dificultad social, proporcionándoles: alojamiento temporal, manutención y un plan de intervención individualizado. El objetivo general será



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

lograr su plena integración y autonomía a nivel social, económico y personal, persiguiendo un desarrollo y grado de autonomía suficiente para su incorporación social junto a su hijo/a, para lo cual se prestarán los siguientes servicios:

1. **EL ALOJAMIENTO** a mujeres en estado de gestación y/o con su hijo/a menor de tres años que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia (salón, cocina, baño) y la manutención, ropa de cama y de mesa.
2. **LA ASISTENCIA MATERIAL**, entrega de los objetos de cuidado personal de primera necesidad.
3. **SERVICIO DE COMEDOR**, dispensación de la comida acorde con las necesidades de las/los residentes y sus hijos/as.
4. **SERVICIO DE CUIDADO DE MENORES** residentes.
5. **INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN** educativa, trabajo social y apoyo psicológico.
6. Disposición de **LAVADORA, zona para tender y de planchado**.
7. Otros servicios: **FUNERARIOS**.

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La entidad adjudicataria vendrá obligada a prestar a las mujeres acogidas y sus hijos/as menores, por el tiempo que estén residiendo en el recurso residencial maternal, los siguientes servicios:

1. ALOJAMIENTO:

1A. Estancia:

- Ocupación por la usuaria de una habitación individual para ésta con su hijo/a o hijos/as a cargo que deberá garantizar la intimidad de las mismas.
- Se permitirá a la usuaria tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

- Utilización de comedor, salas de convivencia y donde poder realizar las actividades grupales, además espacios comunes y espacio específico para el cuidado de los menores, conforme a lo establecido al respecto en la normativa aplicable en la Comunidad de Madrid en materia de Servicios Sociales.

- La entidad adjudicataria correrá a cargo con los gastos de suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.

- Todos los gastos relativos al mantenimiento de las dependencias donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, arreglos menores, seguros, suministros de luz agua gas y electricidad teléfono e Internet (debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos) y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento del recurso residencial correrán a cargo de la entidad adjudicataria en el marco del presente contrato.

- De igual modo, con la periodicidad exigida por la normativa vigente en la materia, realizará la desinsectación, desratización y desinfectación del edificio.

1B. Ropa de cama, mesa y aseo:

- El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo personal de la residente e hijo/a o hijos/as a cargo que deberá ser aportada por el adjudicatario.

- La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran.

- El adjudicatario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos o desgaste excesivo.

1C. Objetos de atención personal:

- Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes y otros similares) correrán a cargo de la residente, salvo que ésta no disponga de ingresos, en cuyo caso el coste será a cargo del adjudicatario.

- Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, papel higiénico, champú, gel, etc....) y de uso higiénico (los pañales, compresas, tampones, copetes), así como la leche maternizada serán aportados por el adjudicatario, teniendo una calidad estándar y estando autorizados para su comercialización. En caso de desear productos de marcas o tipos específicos, éstos correrán a cargo de las propias usuarias.

- Dinero de bolsillo, en efectivo para los pequeños gastos de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico. Todo ello con el moderado uso por parte de la residente sin que pueda exceder en la cuantía de 30 euros mensuales por madre.

- En el caso de requerir tratamientos médicos especiales: dentales, gafas, prótesis, medicamentos, etc, los gastos ocasionados por los mismos que no los cubra la Seguridad Social, serán por cuenta de la usuaria sin perjuicio de la obligación del adjudicatario de sufragarlo en caso de que el personal sanitario lo considere esencial para la salud de la residente y no poder pagarlo ella



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 090751251056024138304



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

misma, sin que la cuantía a abonar exceda de 500 euros anuales el coste total de dicho tratamiento.

- Materiales didácticos, informático, bibliográfico, de papelería y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la aplicación de los Planes de Intervención.

1D. Vestuario de uso personal

- La usuaria aportará la ropa y calzado de uso personal de ella y su hijo/a. En el caso de no disponer de ingresos para ello, el recurso residencial se lo suministrará.

- El lavado y planchado de la ropa, deberá efectuarlo la propia residente. El recurso residencial deberá disponer de las instalaciones adecuadas para ello: lavadora, secadora, tendedero y zona para el planchado, plancha y tabla de planchar.

3. SERVICIO DE COMEDOR: se cubrirá la manutención en los siguientes términos:

- Se servirán cuatro comidas: desayuno, comida, merienda y cena; sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, se deba aumentar la frecuencia de la ingesta.

- Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado a las mujeres gestantes y lactantes (según el caso), así como a los hijos a cargo en sus diferentes etapas evolutivas, respondiendo a sus necesidades nutricionales de cada momento: desde el nacimiento hasta los tres años.

- Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados.

- Dichos menús, deberán ser variados. Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen o adaptados a sus necesidades culturales para las usuarias que lo precisen, que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista.

- Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarias poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

- Las comidas se servirán en el comedor salvo que, por causa de enfermedad de la usuaria, a criterio del facultativo correspondiente, o por razones de índole organizativa debidamente justificadas, hayan de suministrarse en la habitación.

4. SERVICIO DE CUIDADO DE MENORES.

El horario de atención del mismo será: de 8 a 17 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **090751251056024138304**



Dispondrá del personal y medios necesarios para la adecuada atención de los menores residentes y contará con el mobiliario y las instalaciones adecuadas para el cuidado de menores de tres años con arreglo a la normativa vigente.

5. INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA, TRABAJO SOCIAL Y APOYO PSICOLÓGICO.

Se llevarán a cabo orientaciones técnicas y acciones para potenciar el correcto cuidado y desarrollo de sus hijos/as y para la asunción de las responsabilidades que conlleva la maternidad.

Se dispondrá del personal adecuado para la orientación e intervención de los casos, dando una atención integral a las residentes en función de sus necesidades y contemplando las siguientes **ÁREAS DE FORMACIÓN**:

- La formación en habilidades maternas adecuadas, apoyando el desarrollo y establecimiento de un vínculo afectivo materno-filial satisfactorio.
- Orientación y apoyo en la realización de gestiones y trámites necesarios para el acceso a recursos socio-sanitarios y en las gestiones y trámites personales de cualquier índole en las que muestren dificultades.
- Apoyo en la adquisición y/o recuperación de habilidades sociales y personales que permitan la autonomía y la integración en la vida familiar, social, laboral y económica.
- Información, favorecimiento y apoyo de su proceso de inserción laboral, así como apoyar para el mantenimiento de una actividad laboral.
- Fomentar la autonomía personal y el ahorro, de cara a su salida del recurso residencial.
- Fomento de hábitos de ocio y tiempo libre adecuados.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN:

Proyectos individualizados en las distintas áreas:

Las áreas de atención serán las siguientes: social, psicológica, formativo-laboral, materno-infantil, sanitaria, de ocio y tiempo libre. Se llevarán a cabo numerosas actividades vinculadas a estas áreas, prestando especial atención al área formativo-laboral, mediante un programa personalizado para cada usuaria:

1. Formación: El objetivo será elevar el nivel de estudios y la capacitación profesional. Se les orientará para la realización de cursos o talleres de formación profesional impartidos por los distintos organismos y entidades tendentes a la capacitación profesional.
2. Empleo: Se hará una valoración sobre el trabajo a desempeñar por cada una de las mujeres atendiendo a su formación previa, características personales y mercado de trabajo actual. Se les orientará y apoyará en la búsqueda y conservación del empleo (elaboración del currículum, entrevistas de trabajo, continuidad de la actividad laboral ejercida...etc.)





Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

3. Relacional: Se llevarán a cabo talleres y acciones tendentes a la mejora de las relaciones interpersonales entre las residentes, de éstas con respecto al personal del recurso residencial y de su entorno socio - familiar.
4. Menores: Se cuidará especialmente la educación materno-infantil orientada a ampliar y reforzar la relación madre e hijo/a. Se dispondrá de un servicio de cuidado a menores con el fin de conciliar de la vida laboral y familiar. En éste se realizará un seguimiento individualizado de los menores con un programa de estimulación y control de desarrollo individualizado para cada niño/a.
5. Vivienda: Se valorará la situación de cada una de las mujeres y se les orientará en las diversas opciones a la hora de disponer de alojamiento, ayudándolas (cuando lo precisen) en la tramitación de la documentación necesaria para la adquisición del mismo, de cara a prever su salida.
6. Ocio y Tiempo Libre: se realizarán acciones que fomenten el aprovechamiento y uso del tiempo libre de una manera adecuada, desde la estimulación a la lectura, pasando por las actividades grupales: grupos de discusión, role-playing, video-forum, juegos de equipo, así como la realización de talleres formativos de: cocina, educación afectivo-sexual, puericultura y maternidad, etc.

PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN CON LAS USUARIAS:

En relación a los servicios y actuaciones a desarrollar en el recurso residencial, la entidad adjudicataria deberá organizar y llevar a cabo con cada usuaria un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las siguientes indicaciones y especificaciones:

- La atención que se ofrezca como recurso residencial de soporte social, tendrá presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria y de su entorno, así como de su problemática y demandas apoyando a cada persona de acuerdo con sus necesidades y posibilidades, para mejorar su autonomía y funcionamiento psico-social, con el fin de ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida.
- Con cada usuaria, así como con los menores a su cargo, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la adquisición y/o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social, asegurando su mantenimiento en el entorno comunitario.
- El proceso de atención se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a posibles contingencias y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en diversas fases:

A/ PREVIO AL INGRESO

Tramitación.-

La solicitud de acceso al recurso residencial maternal será remitida por: los Centros de Servicios Sociales Municipales, la Dirección General de la Mujer o



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

del propio Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), que deberán cumplimentar un documento conforme al protocolo de derivación establecido para cada uno de los organismos mencionados.

En todos los casos, será el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), a través de la Subdirección General de Familia, quien centralice y canalice las demandas y valore si la solicitante es perfil del recurso residencial (en cumplimiento de los requisitos exigidos y de la documentación aportada).

Entrevista.-

La entrevista informativa y de valoración de cada solicitante, será realizada por el profesional designado por el recurso residencial en el día y hora acordados, que no deberá exceder en ocho días desde la recepción de la solicitud (salvo causa motivada). En esta entrevista se establece el primer contacto con la solicitante. Se pretende además de recabar datos técnicos, obtener información sobre las motivaciones y expectativas del ingreso. También se le explicará el funcionamiento del recurso residencial y se le dan a conocer las normas de funcionamiento.

Al finalizar la entrevista, se le comunicará la aceptación o denegación de su solicitud de plaza, y, en su caso, el día y hora del ingreso, que no deberá exceder en ocho días desde la fecha de la entrevista de valoración (salvo causa motivada en esos mismos plazos de respuesta). En caso de requerir nuevos datos para completar el expediente, se postergará la respuesta a cuando se disponga de dicha información, y la usuaria será informada posteriormente por teléfono.

Previo al ingreso, el profesional que realiza la entrevista informará de los datos relevantes al resto del equipo. El equipo de trabajo debe movilizar todos los recursos personales y materiales necesarios para ofrecer un buen proceso de acogida a madre e hijo/a.

B/ INGRESO

Acogida.-

El día del ingreso todos los profesionales del recurso residencial deben estar informados del mismo. Un/a profesional del equipo educativo será el/la encargado/a de recibir, acomodar y acompañar a la mujer en el proceso de acogida, imprimiendo un carácter cálido y afectivo a esta fase.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **090751251056024138304**



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

A cada mujer se le entrega un ejemplar del documento de presentación del recurso, en el que se explica el funcionamiento del mismo, las distintas áreas que lo componen, deberes y derechos, horarios, etc.

Se le informa que le será asignado un profesional de referencia, que como persona del equipo de trabajo, canalizará todos los apoyos que necesite. La asignación del profesional de referencia, se realizará en los primeros 2 días tras su ingreso.

Actuaciones administrativas al ingreso:

- Inscripción de madre e hija/o en el libro de registro del recurso residencial.
- Envío al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), de la notificación de nuevo ingreso de una residente, que deberá remitirse tras producirse, y en cualquier caso en el primer día hábil tras el ingreso (salvo causa justificada).

C/ INTERVENCIÓN

Se establecerá un periodo de adaptación de dos meses.

En los días posteriores al ingreso la mujer mantendrá entrevistas con los profesionales de las distintas áreas de intervención: educativa, formativo-laboral, de trabajo social y psicológica.

Se establecerá con la mujer un calendario para la gestión de documentación: empadronamiento, tarjeta sanitaria, solicitud de vida laboral, inscripción en la oficina de empleo, etc.

A los dos meses de estancia, se reunirá el equipo para elaborar el Proyecto Educativo Individual de la mujer, según el modelo unificado para Residencias Maternas de la Subdirección General de Familia. En el Proyecto Educativo Individual (PEI), se establecen los objetivos de trabajo consensuados con la mujer en las distintas áreas: identidad personal, sociabilidad, incorporación social, socio-familiar, relación madre-hijo. Deberá ser firmado por la residente, para que conste su conocimiento y conformidad.

Una vez elaborado el P.E.I., el profesional de referencia llevará a cabo el seguimiento del caso y recabará toda la información pertinente con el resto de equipo, con el fin de elaborar informes de seguimiento trimestrales (según modelo unificado), así como informes de cuantas incidencias puedan ocurrir a lo largo de su estancia en el recurso residencial maternal.

El periodo máximo de estancia será de seis meses prorrogables a seis meses más y en casos excepcionales hasta un total de 18 meses. En cualquier caso se tendrá que revisar cada seis meses la evolución de la mujer en el recurso, con el fin de evaluar su continuidad en el mismo.

Se buscará siempre la progresiva implicación y participación activa de la mujer en su propio proceso y se hará una evaluación continua para ver el grado de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: 090751251056024138304



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

cumplimiento de la planificación de la intervención, pudiendo evaluar tanto la evolución de la usuaria, como el propio proceso de atención por parte de los profesionales.

Se desarrollará una evaluación psico-social a través del estudio de las mujeres y menores, de sus características, dificultades y habilidades que presenten en las diferentes áreas de funcionamiento personal y social, así como de sus demandas, objetivos y expectativas.

La evaluación será una pieza clave de todo el proceso de atención. Será continua (a lo largo de la implementación) y habrá también una evaluación final que quedará reflejada en la memoria anual del programa. La evaluación deberá articularse como una guía en el proceso de intervención, que oriente y sirva de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención.

En el desarrollo de la evaluación participará específicamente el/la psicólogo/a y el/la trabajador/a social del equipo de referencia del Centro, pero también contará con la colaboración activa del resto de los profesionales vinculados al mismo. Se estructurará a través del diseño de un plan 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.

D/ SALIDA DEL CENTRO

Se considera finalizado el caso y por tanto se inicia el proceso de salida del recurso, en las siguientes situaciones:

- Cumplimiento del tiempo de estancia establecido o del límite de edad del menor a cargo.
- Cumplimiento de los objetivos del programa educativo, habiendo obtenido la usuaria el nivel de autonomía suficiente para una vida independiente.
- Traslado a otro recurso residencial.
- Baja voluntaria de la madre.
- Baja por incumplimiento del contrato de ingreso.
- En el caso de dar al hijo/a cargo en adopción o acogimiento familiar, una vez que ya no tenga el menor a cargo.

Actuaciones:

- Dar de baja a madre e hijo/a en libro de registros.
- Comunicar fecha y motivo de su salida del recurso residencial (en el momento en que se produzca y en cualquier caso en el primer día hábil siguiente a la baja) al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas).
- Enviar asimismo el informe Final en el plazo máximo de 20 días.
- En caso de continuidad de la intervención en otro recurso residencial especializado, preparación de la documentación de acogida dicho recurso.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **090751251056024138304**

E/ MECANIZACIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria estará obligada a llevar un registro de las personas atendidas y deberán ponerla a disposición del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas). en el formato electrónico que éste establezca.

Los informes contarán con su fecha de elaboración e irán firmados por el/los miembro/s del Equipo Técnico que lo hayan realizado. Se tratará de informes en los que se incluirá una valoración referente a las áreas mencionadas, y se elaborarán conforme a los modelos estandarizados existentes: Proyecto Educativo Individual, Informe Inicial, Informes de Seguimiento e Informe Final.

F/ MEMORIAS

La entidad adjudicataria deberá presentar una Memoria anual sobre el funcionamiento del recurso residencial que comprenda y describa la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales, así como medidas a adoptar atendiendo a las evaluaciones realizadas.

En la elaboración de esta memoria anual deberá seguir las directrices que se establezcan desde el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir. Esta memoria se presentará quince días antes de la finalización del contrato y, en todo caso, a la finalización de cada año natural.

Asimismo, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el recurso residencial que se establezcan, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuo de la atención y asistencia integral a estas mujeres.

En cualquier momento, y a requerimiento de los/las responsables técnicos del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos e información sea solicitada sobre el proceso de intervención de las usuarias.

Respecto a toda la información y documentación indicada con anterioridad, deberá ser remitida al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias





Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

en materia de gestión de residencias maternas), en formato papel y en todo caso en el formato electrónico que este establezca.

6. DISPOSICIÓN DE LAVADORA, SECADORA, ZONA PARA TENDER Y DE PLANCHADO.

El aseo de la ropa y demás objetos personales correrá a cargo de las propias residentes. Se dispondrá para ello de los medios necesarios para poder llevarlo a cabo: lavadora/s, secadora/s, tendedero, tabla/s de planchar y plancha/s.

Se podrá establecer turnos para la organización de las mismas por parte de las residentes, garantizando en todo caso la disponibilidad necesaria de dichos elementos.

7. OTROS SERVICIOS: FUNERARIOS.

En caso de fallecimiento, y si el recurso residencial cuenta con la infraestructura adecuada, el adjudicatario facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

V. REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego. Como mínimo deberá tener implantados y utilizar los siguientes registros:

1. Entradas y salidas de las usuarias. Éstas gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del recurso residencial. Serán conocedoras del reglamento de régimen interior en el que se fijan las normas y los horarios.
2. Control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa.
3. Control en el servicio de atención a menores de cuantas eventualidades tengan lugar con respecto a los menores atendidos (y en especial, ingestas de sólidos y líquidos, administración de medicación, caídas, cambios de pañal, deposiciones etc.)
4. Libro de Incidencias, en el que el personal de atención directa reflejará la información relevante relativa al seguimiento de las usuarias, así como las incidencias que se puedan dar en los diferentes turnos de trabajo.

El Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos registros cuando lo considere necesario para garantizar la calidad de los servicios exigidos en este pliego.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**



Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, siempre cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

VI. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

1. Usuarías

- Mujeres gestantes o/y madres con hijos/as a su cargo menores de tres años en situación de dificultad social: que no cuenten con el apoyo de la pareja y/ o de la familia, o que contando con dicho apoyo no pueden vivir en el domicilio familiar por carencia de recursos, conflictos intrafamiliares o cualesquier otra situación que impida o dificulte la convivencia.
- Ser española, ciudadana comunitaria, o extranjera con residencia legal en España.
- Estar empadronada previamente a la solicitud en la Comunidad de Madrid.
- No presentar en el momento de la solicitud patologías asociadas (drogodependencia, trastorno de salud mental, o discapacidad física o intelectual que impidan el desarrollo de su proyecto de intervención).

2. Designación de las usuarias

El acceso de las mujeres a dicho recurso residencial, se realizará tras la valoración previa y la correspondiente autorización por parte del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), del cumplimiento de los requisitos.

La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de usuaria de las mismas, se efectuará con la Resolución del órgano competente: Consejería de Políticas Sociales y Familia.

El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a las usuarias designadas por el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), para ocupar las plazas concertadas. La incorporación de usuarias a los recursos residenciales, y su permanencia, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos anteriormente.

a) De cada usuaria deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa a la misma.





Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

b) El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las usuarias de la atención prevista en este pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni negociar con cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

3. Comunicación de altas, bajas e incidencias

El adjudicatario notificará al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas): las bajas, altas e incidencias de las usuarias y sus hijos/as en el mismo día en que se produzcan o en cualquier caso en el primer día hábil posterior a las mismas, a través de correo electrónico y/o sistema informático.

4. Período de adaptación

a) Se considerará período de adaptación de la usuaria a la residencia, el constituido por los dos meses siguientes al de su incorporación a la misma.

b) Si durante dicho período se apreciaren circunstancias personales que impidan la atención de la usuaria en la residencia, el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) mediante informe razonado, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última.

5. Traslados

Cuando los traslados de recurso residencial se produzcan a instancia de parte, estos serán realizados por cuenta y a cargo de la propia usuaria.

Cuando el recurso residencial reciba la incorporación de usuarias de traslados procedentes de otros centros, a instancia del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) por motivos organizativos, el recurso residencial se encargará del traslado y del coste que de éste se derive.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **090751251056024138304**



6. Régimen interior

Las usuarias de las plazas concertadas vienen obligadas a cumplir las normas de régimen interior que rijan en el recurso residencial.

7. Régimen económico

El adjudicatario no podrá facturar a las usuarias cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

Las ausencias por parte de las usuarias de los recursos residenciales que no hayan sido consensuadas con el mismo y autorizadas por el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas), ocasionarán la pérdida del derecho a la plaza, salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) las justifiquen.

VII. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

MEDIOS MATERIALES:

1. Todas las plazas adjudicadas deberán estar autorizadas para su utilización.
2. El adjudicatario se obliga a poner a disposición del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la adjudicación definitiva. Estas plazas deberán reunir las características citadas en el párrafo anterior.

3. Las entidades que hayan resultado adjudicatarias deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a lo indicado en el apartado IV del presente pliego.

MEDIOS PERSONALES:

La entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios para realizar el servicio, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establezca la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario





Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

continuado de atención del recurso residencial (que permanecerá abierto 24 horas, los 365 días al año), se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando en todo caso la presencia continuada de algún profesional que atienda a las exigencias de seguridad y de intervención con las usuarias y sus hijos/as a cargo.

La entidad adjudicataria deberá dar respuesta a las incidencias que se puedan producir fuera de la jornada ordinaria, asegurando su resolución durante 24 horas del día, los 365 días al año.

La entidad deberá contar para la ejecución del contrato con un equipo adecuado y suficiente que estará formado por; director, trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales y titulados en educación infantil. Garantizándose en cualquier caso que el servicio de educación social se preste de forma presencial las 24 horas del día 365 días al año.

Adicionalmente al personal de atención directa la entidad adjudicataria deberá contar con personal administrativo suficiente que garantice la calidad del servicio.

En todo caso el personal puesto a disposición de las personas usuarias deberá ser tal que asegure una ratio de 0,25 sumando a todos los profesionales de atención directa (Director, Psicólogo, Trabajador Social, Educadores Sociales y Educadores Infantiles)

El cálculo se efectuará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual, según el convenio colectivo aplicable. En el denominador para el cálculo se computaran todos los usuarios atendidos en el recurso.

Respecto a la titulación y experiencia, indicar que para el desarrollo de estos servicios, el director deberá contar con un mínimo de dos años de experiencia

en coordinación de equipos de trabajo, y el resto del equipo de atención directa, deberán acreditar dos años de experiencia laboral en intervención con menores o familias y la posesión de la titulación académica propia de su categoría profesional: psicología, trabajo social, educación social o educación infantil (según el puesto a cubrir).

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid a través del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: 0907512251056024138304



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Dirección General de la Familia y el Menor

En cualquier caso la empresa adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales, para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres y 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).

Las funciones de cada profesional del Centro 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 en una lógica de complementariedad y sinergia.

La entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Instituto Madrileño de la Familia y el Menor) (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) la relación completa del personal destinado en cada momento 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 de al menos quince días, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan. Esta relación deberá contar con el visto bueno del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas)

Se enviará también la relación de profesionales que, sin estar vinculados a la entidad adjudicataria, en concreto, presten asistencia técnica a la misma. Del mismo modo, los servicios de hostelería, mantenimiento y limpieza podrán ser subcontratados de acuerdo con la ley.

PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informado al Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

En consecuencia, se podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la entidad adjudicataria en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de este servicio.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy mediante el siguiente código seguro de verificación: **090751251056024138304**

VIII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del recurso residencial. En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Subdirección General de Familia, 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 este centro directivo.

En cualquier caso:

1. El adjudicatario designará un/a Director/a del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) estime oportuno.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Subdirección General de Familia, a través del director del recurso residencial, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. Deberá preverse en la organización y funcionamiento del recurso residencial, la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas).
4. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones del Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

El Instituto Madrileño de la Familia y el Menor (o Centro Directivo que a fecha de la efectiva extinción de éste asuma las competencias en materia de gestión de residencias maternas) velará para que desde los recursos



residenciales se lleven a cabo acciones de colaboración y coordinación con los recursos de la Red de Centros y Servicios de la propia Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, u otros recursos públicos y privados.

Madrid, a 22 de octubre de 2015

LA SUBDIRECTORA GENERAL
DE FAMILIA

Fdo. Milagros León Martín



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907512251056024138304**