



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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN DISPOSITIVO RESIDENCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES MAYORES, DE 65 AÑOS O MÁS, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un **dispositivo residencial** que formará parte de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, destinado a la prestación de servicios de atención integral a **mujeres de 65 años o más, víctimas de violencia de género, así como a las personas menores y otras personas dependientes de la mujer**, a las que se proporcionará alojamiento temporal seguro, manutención y un tratamiento integral de recuperación que, desde los **ámbitos social, psicológico, educativo-formativo y jurídico**, favorezca la rehabilitación personal de las usuarias y su plena autonomía individual.

La capacidad del recurso se establece en un **total de 16 plazas** en régimen de acogimiento residencial.

Todas las mujeres usuarias de 65 años o mayor edad, deberán tener la condición de víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid y sin problemas de salud mental o drogodependencia.

El gasto correspondiente a la ejecución del presente contrato se imputará con cargo a la financiación derivada de los Fondos del Pacto de Estado Contra la Violencia de Género, que corresponden a la Comunidad de Madrid.

2. OBJETIVOS

Las mujeres de **65 años o más, víctimas de violencia de género** destinatarias de este recurso, provienen de entornos familiares donde han sido víctimas del maltrato físico, sexual o psicológico que han ejercido sobre ellas sus parejas o exparejas, pues no en vano, la generación de personas mayores de 65 años, tanto mujeres como hombres, fueron socializados en valores permisivos con la violencia de género y en una concepción de las relaciones amorosas que considera aceptable la posesión y el control del otro cuando se establece un vínculo emocional.

El presente recurso residencial se concibe como un entorno estable y seguro en el que a través de un proyecto global de intervención social, las usuarias recuperen su autoestima y el control sobre su vida e individualidad propias, proporcionándoles estabilidad emocional y la cobertura de sus necesidades vitales, durante el tiempo preciso **hasta un máximo 24 meses**, para alcanzar una vida autónoma.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258432190862768289367**



3. PERFIL DE LAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN.

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

El perfil de las mujeres que se atenderán en este recurso obedecerá a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

En particular, **las usuarias** deberán tener la condición de **víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid, sin problemas de salud mental o drogodependencia.**

Podrán tener acceso a este recurso las personas menores y otras personas dependientes de la mujer de 65 años o más edad.

Los requisitos de entrada en este dispositivo serán los estipulados por parte de la Dirección General de Igualdad en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y los protocolos de actuación aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Admisión

Para proporcionar acogimiento temporal en este dispositivo, se establecen los siguientes criterios de acceso:

Las **beneficiarias son mujeres víctimas de Violencia de Género, de 65 o más años y, en su caso, otras personas dependientes a su cargo**, que padecen situación de inseguridad física o que sufren amenazas y requieren protección a medio o largo plazo, que han sido acogidas en Centros de Emergencia y que, una vez valorada técnicamente su situación, se fundamenta la necesidad de acceder a otro recurso de media y larga estancia para continuar el proceso de recuperación psicosocial, el asesoramiento jurídico, el apoyo educativo.

El acceso al dispositivo se realizará desde los Centros de Emergencia, previa solicitud, mediante el envío del informe social correspondiente a la Dirección General de Igualdad. El Equipo Técnico de Atención Social de la Dirección General de Igualdad valorará la solicitud y, en caso de ser necesario, se coordinará con otros organismos para completar la información existente, solicitando los informes que se consideren oportunos, entre otros, el de los Servicios Sociales correspondientes.





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



Una vez completada y valorada la información, el Equipo Técnico elevará propuesta de ingreso o denegación a la Comisión de Evaluación de Centros, resolviendo finalmente sobre el ingreso o denegación la Dirección General Igualdad.

La resolución sobre el ingreso o denegación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de un mes desde la solicitud. Si transcurrido este plazo no se hubiese dictado resolución, la solicitud presentada se entenderá desestimada. No obstante, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver.

El transcurso del plazo máximo legal para resolver y notificar la resolución se podrá suspender cuando deban solicitarse informes que sean determinantes del contenido de la resolución.

La admisión en el recurso le será comunicada a la solicitante mediante la notificación de la resolución de la Directora General de Igualdad. Igualmente se comunicará al órgano solicitante y al dispositivo.

Tras la admisión en el dispositivo por parte de la Comisión de Evaluación de Centros, se mantendrá una reunión entre la mujer que ha sido víctima de violencia de género, la profesional de referencia del Centro Residencial de procedencia, el Equipo Técnico de Atención Social de la Dirección General de la Mujer y la profesional de referencia del Centro receptor, en la que se explicarán los objetivos de intervención durante su estancia, así como las características, deberes y normas y el plazo máximo de permanencia en el Centro.

La usuaria firmará el documento de Compromiso y Aceptación de las normas de funcionamiento y régimen interno que implica un compromiso voluntario de acatar las normas organizativas y de convivencia establecidas para favorecer el proceso de atención integral que es el objetivo de estos dispositivos.

Con carácter previo a la firma de este documento, en el dispositivo se repasarán los derechos y obligaciones que han de regir la organización y convivencia entre las personas residentes, utilizando todos aquellos medios que fueran necesarios para favorecer que estas normas sean entendidas por aquellas mujeres que tienen limitaciones por razones de idioma, cultura, discapacidad intelectual, etc.

Excepciones

Excepciones generales

Cuando alguna de las personas solicitantes del Centro de Acogida presente enfermedad infecto-contagiosa sin tratamiento, padezca enfermedades mentales



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258432190862768289367**

graves acreditadas con un informe de médico especialista, así como alteraciones psíquicas, o se trate de mujeres que ejerzan la prostitución y no deseen abandonarla, tenga adicción a sustancias tóxicas o manifieste conductas o dificultades funcionales que requieran una atención especializada en dispositivos específicos dotados de profesionales para tratamientos médicoasistenciales, no se autorizará el ingreso en los Dispositivos de Acogimiento temporal para las víctimas de Violencia de Género ya que éstos no cuentan ni con los recursos materiales ni profesionales necesarios para hacer frente a las necesidades que presentan estas circunstancias, ni todas las profesionales destinadas en ellos cuentan con autorización profesional para su tratamiento. No obstante, se promoverá y coordinará con el resto de recursos disponibles en la Administración Autonómica (Dirección General de atención a personas con Discapacidad, Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, Dirección General de la Familia y el Menor) su atención del modo más adecuado y en función de las necesidades que presente cada una de las situaciones planteadas en las solicitudes.

Según los casos, se valorará por la Comisión de Evaluación de Centros, para cada excepción, aquellos requisitos necesarios para el acceso de las mujeres con alguna de las patologías o situaciones indicadas anteriormente a estos recursos residenciales. A tal efecto, solicitarán de las instituciones competentes aquellos informes que estimen pertinentes.

Los ingresos y salidas de las usuarias, así como de las personas menores y personas dependientes a su cargo, en su caso, se resolverán por la Dirección General de Igualdad.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

Los servicios que se prestarán en el recurso para apoyar el proceso de recuperación de estas mujeres víctimas de violencia serán los siguientes:

- **Alojamiento**

Se proporcionará un alojamiento adecuado a las usuarias, garantizándose en todo momento su intimidad y el libre acceso a las zonas comunes, de acuerdo con lo establecido en la normativa de la Comunidad de Madrid relativa a Centros y Servicios de Acción Social.

- **Manutención**

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos 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 y, en especial, respecto a los alimentos de necesaria presencia en la dieta diaria para las usuarias con distintas patologías alimentarias, según se indique por prescripción médica, y 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 usuarias que lo precisen.

- **Artículos de menaje e higiene**

La entidad deberá aportar y reponer con la frecuencia necesaria la suficiente ropa de cama, mesa o aseo para que la residencia en el recurso se mantenga en las condiciones adecuadas.

Los productos de aseo común serán de calidad estándar, facilitándose a cada usuaria, como mínimo, toallas, cepillo y pasta de dientes, jabón, esponja, gel de ducha y baño, champú y peine, así como los productos necesarios para su higiene íntima, reponiéndose cuantas veces sea necesario durante todo el periodo de su estancia en el centro.

- **Gastos corrientes**

Se proporcionará a las usuarias un importe en concepto de gasto corriente, que atenderá, las necesidades de las mujeres usuarias relativas a gastos de transporte y medicamentos, entre otros, que necesiten, éstos últimos siempre con prescripción facultativa.

- **Diseño, planificación, ejecución y seguimiento de la intervención personalizada para cada una de las usuarias del centro.**

Las mujeres acogidas en el dispositivo tendrán derecho a una atención integral, que incluye el apoyo psicológico, educativo, formativo, social y jurídico que necesite, prestado por un equipo multidisciplinar de profesionales que le atenderán de forma coordinada con el resto de los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y llevarán un seguimiento continuo de su caso, asesorándole en la resolución de los problemas o incidencias que surjan en su vida diaria.



Asimismo, las mujeres participarán de forma activa en el Plan de Atención. Dicho plan será elaborado de forma consensuada entre la mujer y el equipo de profesionales del dispositivo de acogida temporal, conforme a un diseño de objetivos por áreas profesionales.

- **Seguridad de las mujeres, a través de los medios técnicos posibles.**

Se habrá de preservar el carácter confidencial de los datos personales y de ubicación del alojamiento proporcionado por el Centro residencial.

5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Los principios orientadores de la intervención con las usuarias serán los siguientes:

- La asistencia integral y multidisciplinar para dar cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia.
- El respeto a los derechos humanos.
- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención
- Apoyo, acompañamiento social y seguimiento individualizado.
- La perspectiva multicultural.
- La participación de las mujeres en el diseño de su propio proceso de intervención y respecto a los procesos y tiempos personales propios de cada una de ellas.
- El empoderamiento como clave imprescindible de la intervención y el fomento de la confianza en la capacidad de las usuarias para el cambio.
- El respeto a la dignidad personal y la identidad cultural de las mujeres destinatarias de este recurso.
- La seguridad y la confidencialidad.
- La potenciación de los espacios grupales en el desarrollo 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 y la atención a víctimas de violencia.
- El trabajo con el entorno social y familiar para facilitar la comprensión de lo vivido, conseguir su implicación y el acompañamiento que precisan.

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

- La atención que se ofrezca deberá tener siempre presente la necesidad de trabajar desde una visión global de la usuaria, que comprenda sus circunstancias, sus demandas y posibilidades, actuando siempre desde una orientación comprometida con la persona y dirigida a la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, con el fin de ayudarle a



alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

- Con cada usuaria se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la superación de la violencia sufrida, la adquisición del grado de autonomía personal y social necesario para conseguir su plena integración social.
- El proceso de atención integral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, dificultades y necesidades específicas de cada usuaria y de su entorno sociocomunitario concreto, y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas:

➤ **VALORACIÓN**

➤ **INTERVENCIÓN**

➤ **SEGUIMIENTO**

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

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

- **VALORACIÓN**

Se realizará una valoración inicial de la situación de las mujeres desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, jurídico, educativo y formativo, que permita conocer de un modo global las características, dificultades y habilidades que presenta la usuaria en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas.

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



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

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

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

- **INTERVENCIÓN**

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

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

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

ÁREA SOCIAL

Su objetivo será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de las mujeres mayores víctimas de violencia. Para ello, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas, en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Planificación de la intervención psicosocial.
- Búsqueda de recursos adecuados a sus necesidades.
- Acompañamiento en las decisiones de las usuarias que favorezcan su autonomía.
- Coordinación de las acciones de los distintos profesionales y recursos sociales (Punto Municipal de Violencia, Vivienda, Servicios Sociales).



- Realización de informes sociales.
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a su disposición la Dirección General de Igualdad.
- Información, gestión y tramitación de ayudas económicas específicas.
- Apoyo en las gestiones administrativas de carácter social y económico de su vida diaria.

ÁREA EDUCATIVA/ FORMATIVA

Entre sus objetivos cabe destacar:

- Orientación y apoyo en la adquisición de habilidades sociales para lograr una inserción social en condiciones de igualdad.
- Promover su autonomía y responsabilidad, colaborando en la recuperación de su autoestima, como requisito fundamental en su rehabilitación personal y social.
- Favorecer el acceso a los diversos recursos sociocomunitarios existentes, formativos, sanitarios, de ocio y tiempo libre, entre otros.
- Organización de talleres orientados al crecimiento personal y autonomía de las mujeres, entre otros.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales o el reforzamiento de las ya existentes.
- Generar alternativas de ocio y tiempo libre en un entorno saludable que fomente en las usuarias unas relaciones adecuadas y enriquecedoras.
- Resolución de conflictos de convivencia.
- Supervisión del cumplimiento y distribución de oficios.

ÁREA PSICOLÓGICA

Realización de informes de derivación a diferentes recursos específicos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid (Programa ATIENDE, Programa MIRA, CIMASCAM, entre otros) así como del Servicio Madrileño de Salud y el seguimiento y coordinación de dichas derivaciones.

ÁREA JURÍDICA

Coordinación y seguimiento de toda la situación judicial generada en torno a la situación de violencia:

- Situación de las medidas de protección si las hay.
- Contacto con abogada/o del turno de oficio cuando la mujer lo requiera.
- Coordinación con las Unidades de Atención a la Familia y Mujer (UFAM), en su caso.
- Derivación al Programa de Acompañamiento Psicosocial o al Servicio de Orientación Jurídica cuando proceda.



El plazo de puesta en marcha de esta fase será de 15 días desde el ingreso de la usuaria en el dispositivo.

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

Una vez establecido el PAI e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma, que se irá realizando conforme al tipo de terapia que se establezca en cada caso, que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten rediseñar la intervención, buscando siempre, como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria.

El PAI será revisado por la profesional de referencia y la usuaria cada tres meses.

El informe resultante será enviado a la Dirección General de Igualdad. Todo ello, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, u otros recursos de carácter público o privado, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención requerida a las mismas, según las directrices establecidas por la Dirección General de Igualdad.

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 Igualdad, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo.

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

- **SEGUIMIENTO**

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PAI por la usuaria, la empresa o entidad adjudicataria deberá facilitar su salida del recurso para el disfrute de una vida autónoma.

Para ello las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del recurso, tras haber completado los objetivos del PAI comprenderán, como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento y la tramitación de la ayuda económica individual que establece la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para favorecer la autonomía e independencia de mujeres



procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de Igualdad.

6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, velará para que 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 dicha Consejería y a otros recursos públicos y privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y de 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 asistenciales, que por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a las usuarias del recurso (servicios jurídicos y judiciales, sociales, formativos, de vivienda, de salud, entre otros posibles) contando siempre con la colaboración de la Dirección General de Igualdad.

7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada persona que sea atendida en el Centro deberá contar con un Informe de derivación (el que dio lugar al ingreso de la mujer) que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención integral, en concreto, incluirá los siguientes documentos:

- Informe de derivación que dio lugar al ingreso de la mujer.
- Plan de Atención Individualizado (PAI).
- Informes de seguimiento.
- Informe de salida.
- Informes psicosociales para la debida coordinación y derivación.
- Otros soportes documentales exigidos en los protocolos de atención vigentes.
- Informes específicos a requerimiento de la Dirección General de Igualdad.

La empresa o entidad adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, contenida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.





8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

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

La memoria anual sobre la prestación del servicio describirá la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas. Asimismo, deberá incluir el análisis de los puntos débiles, las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficit y nuevas necesidades.

En la elaboración de la memoria anual, la empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

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

Asimismo, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuo de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres mayores usuarias de este recurso.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención y atención integral de mujeres jóvenes destinatarias del recurso se les soliciten.



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

9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

Asimismo, 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 o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

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



En esta línea, deberá mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

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

10. HORARIO

El funcionamiento del centro será en horario continuado durante las 24 horas del día, todos los días del año.

La empresa o entidad adjudicataria garantizará siempre la respuesta a cualquier incidencia o emergencia que se pueda producir durante este horario disponiendo para ello del protocolo adecuado y de los medios personales y técnicos que se consideren suficientes para la cobertura integral del servicio.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo durante todo su horario, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo, teniendo en cuenta permisos, vacaciones anuales y posibles bajas que se produzcan, para mantener siempre el mismo número de profesionales.

11. INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LOS MEDIOS MATERIALES Y VINCULACIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL

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

Asimismo todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del recurso deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).





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

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

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

Dadas las características de las mujeres residentes y a fin de garantizar su seguridad y protección, la empresa o entidad adjudicataria deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del centro estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), se establezcan en cada momento.

12. MEDIOS PERSONALES

A fin de asegurar el adecuado funcionamiento de este recurso, la empresa o entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios para prestar el servicio y para el cumplimiento de los objetivos previstos, teniendo en cuenta siempre el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y vacaciones, establece la normativa laboral aplicable, para que, a lo largo del horario de atención de este recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio.

Las previsiones contenidas en la presente cláusula tienen el carácter de obligación contractual esencial, al amparo del artículo 76.2 de la LCSP.

Se deberá garantizar la presencia de, al menos un profesional en horario nocturno, y la respuesta a todas las incidencias que se puedan producir, asegurando su resolución de forma inmediata, durante las 24 horas del día, 365 días al año.



El personal mínimo para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad adjudicataria o en disposición de integrarse, será el siguiente:

Una **persona responsable de la coordinación** deberá contar con formación universitaria -Licenciatura, Diplomatura o Grado- en Psicología y/o Trabajo Social y con experiencia de **1 año** en funciones de coordinación de equipos profesionales. Prestará servicios **a jornada completa** con **dedicación exclusiva** a tareas de coordinación.

El dispositivo también deberá contar, al menos, con los siguientes profesionales:

- **1 Psicólogo/a** a jornada completa con Licenciatura o Grado en psicología.
- **1 Trabajador/a social** a jornada completa con Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
- **2 Educador/as sociales** a jornada completa con Diplomatura o Grado en Educación Social o equivalente, admitiéndose, de forma excepcional, la correspondiente habilitación otorgada por el colegio profesional competente.
- **1 abogado/a**, con jornada del 50% con Licenciatura o Grado de Derecho.
- **1 Técnico/a del ámbito de la intervención socioeducativa** que deberá disponer, como mínimo, o bien de una titulación de Técnico Superior en Integración Social, o bien de Bachillerato.

Los/as profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato, deberán contar con **la titulación académica requerida en cada caso**, así como con **experiencia mínima de, al menos, 1 año en la atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género**.

Asimismo, todo el personal adscrito al contrato deberá haber recibido formación o haber impartido formación en violencia de género durante un número mínimo de 100 horas.

En el caso de profesionales que deban ser contratados de forma temporal para suplir la ausencia de otro profesional (sustituciones por tiempo inferior a 3 meses y sustituciones de fines de semana), la experiencia laboral exigible podrá ser de 6 meses en todos los puestos de trabajo, salvo en el que vaya a ejercer la coordinación.





Con esta medida, se persigue dar oportunidad de consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

La experiencia laboral se justificará mediante la presentación de certificado de vida laboral o en su caso, copia de los contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida de los profesionales destinados a la ejecución del contrato, cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae (máximo, 1 folio).

La formación académica se acreditará mediante copia de los títulos oficiales (anverso y reverso).

La formación no académica se acreditará mediante el diploma o certificado de asistencia, de aprovechamiento o de calificaciones emitidos por organismos oficiales u otras entidades de naturaleza privada, indicando cuando proceda, el número de horas de formación recibidas.

De conformidad con el artículo 28.7 de la Ley 39/2015, de 1 de julio, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten”.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de este recurso durante todo su horario, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, comunicándose a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), de manera que se garantice, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

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

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



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

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 Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

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

Para este propósito, la empresa o entidad adjudicataria remitirá a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la relación completa del personal destinado en cada momento al funcionamiento del centro residencial gestionado y la atención que presta en ese recurso, 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 y que deberán reunir las mismas condiciones de solvencia técnica exigidas al inicio del contrato.

3.- La empresa o entidad adjudicataria 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 del centro, 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 profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres y 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 empresa o entidad 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, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

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

7.- A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la LCSP.

Si como consecuencia del incumplimiento por la 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 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.



13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO RESIDENCIAL

INMUEBLE

Además de la solvencia exigida, de acuerdo con el art.76.2 de la LCSP, corresponde a la entidad adjudicataria dedicar o adscribir a la ejecución del contrato uno o varios inmuebles, radicado/s dentro de la Comunidad de Madrid, cuya ubicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

La atención residencial de las 16 plazas deberá prestarse en al menos un Centro habitacional que tenga la superficie adecuada (mínimo de 300 metros cuadrados) para garantizar la correcta atención a las mujeres atendiendo a su perfil específico, así como a las personas menores y otras personas dependientes de la mujer, en su caso, debiendo contar con las correspondientes autorizaciones administrativas y puestos a disposición de la prestación del servicio objeto de este contrato por parte de la entidad adjudicataria. Deberá reunir además todos los requisitos de habitabilidad y espacio necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo, de acuerdo con la normativa de la Comunidad de Madrid en materia de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social, así como de la correspondiente autorización que garantice la adscripción de los medios materiales necesarios.

MEDIOS MATERIALES Y SUMINISTROS:

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

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Mobiliario, menaje, ropa de cama y de baño así como de productos de higiene para las usuarias.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- 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 inmueble en condiciones óptimas para la prestación del servicio, tales como el mantenimiento del edificio donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, la reparación y conservación ordinaria del inmueble y de sus instalaciones, la limpieza del mismo, la compra, reparación o



reposición de mobiliario (incluido el relativo a **accesorios ortopédicos** que resulten necesarios para garantizar la atención de las mayores; sin carácter exhaustivo: sillas de ruedas, mobiliario de aseo, andadores, etc.) y demás equipamiento, los seguros, los suministros y el mantenimiento de los sistemas de videovigilancia, en su caso o la instalación de nuevos sistemas, correrán a cargo de la entidad adjudicataria, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

En este sentido, le corresponderán los gastos de compra y reposición del mobiliario, 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 Familia, Juventud y Política Social, los comprobantes correspondientes.

En caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación del inmueble/s que albergan el servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de Igualdad 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 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.

14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

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

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la





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



entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

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

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Fdo.: Patricia Reyes Rivera



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1258432190862768289367**