



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



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA COMUNIDAD DE MADRID – PROGRAMA MIRA -, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

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

El contrato tiene por objeto la gestión del centro de atención psicosocial para víctimas de violencia de género – Programa MIRA -, cuya misión es la recuperación psicológica y social de las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos y personas dependientes, tal y como se establece en el artículo 2 y 19.2 apartado b) de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, en adelante, Ley 5/2005, de 20 de diciembre.

Dicho centro está integrado en la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

### **2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

De acuerdo con el diseño establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), y en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, el centro de atención psicosocial para víctimas de violencia de género - Programa MIRA - es un recurso especializado, cuya finalidad es prestar una serie de servicios específicos para las mujeres víctimas de violencia de género, así como para sus hijos e hijas y personas dependientes de la misma, ofreciendo un proyecto integral de intervención psicosocial, coordinado con el resto de recursos de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid, con el fin de que se produzca una recuperación integral de la mujer y su plena y efectiva incorporación a la vida social, laboral y económica.

La atención a prestar se plantea desde un punto de vista individual y grupal, de carácter psicosocial y educativo y con aplicación de la perspectiva de género, estableciéndose una serie de terapias específicas dirigidas a las diferentes manifestaciones de la violencia de género contempladas en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre.

El Centro de Atención Psicosocial tiene como misión la recuperación emocional y social de las mujeres, sus hijas e hijos y personas dependientes de las primeras, afectadas/os por la violencia de género en cualquiera de sus formas, prestando un servicio específico, integral y especializado de intervención psicosocial, que las acompañe y apoye en su proceso de recuperación integral, para el restablecimiento de unos niveles aceptables de seguridad y



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **094490704943627283215**

la recuperación de su identidad, bienestar emocional y su salud, y la consecución de una vida autónoma, con plena y efectiva incorporación en los ámbitos social, laboral y económico.

Los objetivos de este programa serán los siguientes:

- Sensibilización y prevención en materia de violencia de género.
- Atención y asistencia integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas, así como a personas dependientes de la misma.
- Apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que permitan la autonomía y la integración en la vida social, laboral y económica.

El presente contrato se encuentra sometido a la Ley 5/2005, de 20 de diciembre de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y a la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

### **3. PERFIL DE LAS/OS USUARIAS/OS**

La empresa o entidad adjudicataria deberá atender a las personas usuarias que cumplan los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), en su condición de víctimas de violencia de género.

Se atenderá asimismo a aquellas víctimas en situación de especial vulnerabilidad, que habiendo tenido acceso a la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid, requieran una atención psicosocial, con independencia de la respuesta administrativa y judicial otorgada a su caso, previa autorización de la Dirección General de Igualdad.

La atención alcanzará a los hijos e hijas menores de la mujer que requiera terapia así como, de forma excepcional, a los hijos e hijas mayores de edad expuestos a la violencia de género que convivan y dependan económicamente de la mujer.

El acceso será voluntario por parte de la persona usuaria, y en el caso de los menores, el consentimiento, en su caso, se dará a través de sus representantes legales.

### **4. PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN**



La Dirección General de Igualdad valorará en cada caso la idoneidad de las mujeres que provengan de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid u otros recursos públicos y privados.

La derivación al Programa MIRA se realizará aplicando el Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia de Género desde el Punto de Coordinación, aprobado por el Observatorio Regional de Violencia de Género el 2 de junio de 2004, o en su caso, el que lo sustituya y en cualquier caso, de acuerdo con lo dispuesto en cada momento por la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

El adjudicatario del servicio deberá contar con la aprobación de la Dirección General de Igualdad para admitir en el recurso a cada usuario/a.

Por tanto, el centro de atención psicosocial – Programa MIRA - se configura como un segundo nivel dentro de la atención especializada para mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas e hijos, y personas dependientes que convivan y dependan de la mujer de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid.

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

Las actuaciones a desarrollar por este centro son las que se indican a continuación:

### **➤ Atención psicosocial:**

- Detección y análisis de las necesidades explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Planificación de la intervención psicosocial.
- Intervención psicosocial.
- Derivación, en su caso, al recurso o recursos más convenientes de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid.
- Coordinación con el resto de profesionales de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid.

La intervención **psicosocial integral en el Programa MIRA ofrece los siguientes servicios:**



## 1. Atención Psicológica.

- La atención psicológica consiste en la evaluación y tratamiento psicoterapéutico de secuelas psicológicas y emocionales de la violencia en un contexto de terapia individual y grupal.
- Apoyo al proceso de recuperación de la autonomía personal de la usuaria.

Los objetivos específicos serían:

- Contribuir a generar una situación de seguridad y libertad.
- Procesar y elaborar la historia de violencia y de trauma.
- Disminuir la sintomatología postraumática y mejorar el funcionamiento vital.
- Motivar y acompañar en la elaboración de un proyecto de vida futura.

A estos efectos, se deben ofrecer necesariamente una serie de terapias individuales y grupales, de acuerdo con cada uno de los niveles de intervención y de las necesidades de las personas usuarias del mismo, y que se indican a continuación:

### ➤ Terapias individuales o grupales para mujeres víctimas de violencia de género:

- Tratamiento específico del estrés postraumático y trauma múltiple.
- Tratamiento del daño psicológico severo que precisa de intervenciones psicoterapéuticas de larga duración.
- Apoyo terapéutico ante el aislamiento y la falta de apoyos tras la desinstitucionalización.
- Apoyo en la toma de decisiones en mujeres que viven en una relación violenta.
- Intervención con personas adultas hijas e hijos de víctimas de violencia de género.
- Intervención específica en maternidad y crianza.
- Grupos de psicoeducación en violencia de género.

### ➤ Terapias individuales o grupales para hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género:



- Tratamiento específico del estrés postraumático.
- Tratamiento de trastornos de conducta asociados al maltrato.
- Tratamiento del daño psicológico severo que precisa de intervenciones psicoterapéuticas de larga duración.
- Apoyo terapéutico ante el aislamiento y la falta de apoyos tras la desinstitucionalización.
- Intervención específica con menores huérfanos/as como resultado de la violencia de género-
- Intervención psicoterapéutica sobre el grupo materno-filial.
- Grupos de psicoeducación en Violencia de Género.

## **2. Atención Social**

Consiste en ofrecer atención social en todas las esferas vitales afectadas por la violencia de género. Realizando un proceso de valoración, apoyo y fortalecimiento en las áreas sociales, económicas, legales, habitacionales, con el objetivo de empoderar a la mujer en la toma de decisiones y resolución de las situaciones personales, apoyándola y acompañándola en su proceso de recuperación.

Los objetivos específicos son:

- Recoger información social sobre la situación personal de la usuaria.
- Insertar la perspectiva social en la planificación de la intervención integral.
- Apoyar el efectivo ejercicio de sus derechos, garantizar el acceso a los sistemas de protección social generales y específicos para víctimas de violencia de género.
- Apoyo para el restablecimiento de estándares saludables de calidad de vida, especialmente en cuanto al acceso al empleo, vivienda, asesoramiento en la obtención ayudas sociales.
- Creación y fortalecimiento de redes sociales formales e informales.
- Mantenimiento de un sistema de apoyo y seguimiento al finalizar la intervención.

### **Acciones de sensibilización y formación.**



- Celebración de/participación en jornadas y seminarios organizados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, así como difusión del material editado por la Dirección General de Igualdad.

### **Intervención educativa (Servicio de Ludoteca).**

Su objetivo principal es la atención integral y acompañamiento educativo a menores que acuden al centro, tanto en calidad de usuarios/as como acompañantes. Creando un contexto educativo que promueva la coeducación, la igualdad, la interculturalidad, la cooperación y la resolución de conflictos entre los menores.

Los objetivos específicos son:

- Ofrecer un espacio de ocio educativo y de sensibilización donde los menores puedan jugar, expresarse con libertad, a la vez que se refuerzan de forma transversal valores de igualdad, coeducación, interculturalidad, etc.
- Apoyar las necesidades de conciliación familiar de las usuarias y posibilitar su acceso al centro.
- Observar la interacción de los menores con iguales, hermanos y hermanas y madres, como apoyo al diagnóstico y atención terapéutica.

Se dará atención a los menores que acompañan a las mujeres usuarias y durante el tiempo que permanezcan en el centro para la realización de sus terapias, así como durante los tiempos de espera de estos menores, en el caso de que sean ellos los receptores de las mismas.

### **Servicio de Mediación intercultural.**

El servicio consiste en la evaluación y atención de necesidades específicas de integración social, traducción cultural y facilitación de la comunicación y comprensión interpersonal entre códigos culturales diferentes, con el objetivo de favorecer la participación de las usuarias de origen extranjero en el Programa, y su empoderamiento e inserción en la vida social. Incorporar la perspectiva intercultural de forma transversal en todas las acciones del programa.

Los objetivos específicos serían:

- Mejorar la vida de las usuarias que provienen de otras culturas, colaborando y facilitando su plena integración personal y social.
- Facilitar la comunicación, la relación y la integración de las mujeres atendidas
- Fomentar la integración y cohesión social de las mujeres que acuden al programa.



- Promover la autonomía y la inserción laboral y social desde una perspectiva de género e intercultural.
- Acompañar en su trayectoria y en los procesos de duelo migratorios si así se precisa.
- Apoyar y asesorar al equipo técnico en el abordaje del trabajo clínico con las usuarias migrantes y en la traducción de claves culturales relevantes para el proceso terapéutico.

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

En relación con los servicios o actuaciones a desarrollar en el centro de Atención Psicosocial - Programa MIRA - para víctimas de violencia de género, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuaria, sus hijos e hijas y personas dependientes de la misma, en su caso, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo con las indicaciones y especificaciones siguientes:

- La atención debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria y de su entorno, así como de su problemática, demandas y posibilidades así como actuar siempre desde una orientación comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, con el fin de ayudarla a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.
- Con cada persona usuaria se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención psicosocial encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario, en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida, promoviendo y potenciando su integración social.
- El proceso de atención psicosocial se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada persona usuaria y de su entorno socio-comunitario concreto y se desarrollará a través de un proceso articulado en 3 fases estrechamente relacionadas: evaluación, intervención y seguimiento.

Las diferentes fases del proceso global de atención e intervención son las siguientes:

1.- **Acceso:** se realizará, de acuerdo con las normas establecidas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), tal y como queda recogido en la Cláusula tercera de este Pliego de Prescripciones Técnicas, buscando





siempre la progresiva implicación y participación activa de la persona usuaria en su propio proceso de atención psicosocial.

2.- **Evaluación y planificación de la intervención:** se desarrollará una evaluación psicosocial que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta la persona usuaria en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas.

En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente un/a psicólogo/a y un/a trabajador/a Social del equipo del centro.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado de atención que establecerá, de un modo concreto, los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo, dentro del proceso global de atención psicosocial de cada usuaria, así como el tipo de intervenciones a desarrollar o su eventual derivación a otros recursos. Este PIA para el caso de mujeres adultas y PIAM para menores, deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con la usuaria.

Cuando sea requerido por la Dirección General de Igualdad, el/la psicólogo/a o profesional del centro responsable de cada persona usuaria, deberá elaborar por escrito un informe, donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de atención psicosocial. Todo ello, sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma.

3.- **Intervención:** consistirá en el tratamiento o terapia adecuado al plan individualizado de intervención que se ha diseñado en cada caso y para cada usuaria del centro.

4.- **Seguimiento:** se llevará a cabo la articulación de un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a las necesidades de las personas usuarias del centro, una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso.

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





usuarias la firma de un documento de autorización de cesión de datos personales, de acuerdo con la legislación vigente.

**La cláusula del deber de información de la actividad de tratamiento “registro de actuación para la mujer” a facilitar a las personas usuarias del servicio se deberá incluir en el dorso del documento indicado en el apartado anterior y en cualquier otro formulario en el que se recaben datos personales de las usuarias.**

## **7. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS**

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social velará para que desde el centro de atención psicosocial – Programa MIRA - para víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid, se lleven a cabo acciones de coordinación y colaboración con los recursos de la Red Integral de Atención para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) y otros recursos públicos y privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la necesidad de una mayor especialización en la intervención, evitando duplicidades en la atención.

Especialmente, se procurará una estrecha colaboración y coordinación con los recursos asistenciales, que por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a los usuarios de este centro, como la Red de centros de la Dirección General de la Familia y el Menor (CAEF), los Servicios de Salud Mental y la Administración de Justicia.

## **8. EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

Cada usuaria que sea atendida en el centro deberá contar con un expediente individual que recoja, de forma organizada toda la información y documentación correspondiente a la intervención realizada, en relación con la misma y/o sus familiares.

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.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social comprobará con una antelación mínima de 1 mes respecto de la fecha en que haya de producirse la devolución, que la entrega de los expedientes se verifica en las



condiciones convenidas, debiendo el adjudicatario entregar los expedientes individuales de todas las personas atendidas, tanto en papel como en formato digital.

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

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

Si a pesar de las medidas adoptadas por la Administración, en el plazo indicado, los expedientes no estuvieran en estado de ser debidamente recibidos, se hará constar así en el acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos, sujetándose en caso de incumplimiento a las consecuencias del artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

## **9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

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

El informe mensual y la memoria anual sobre la prestación del servicio comprenderán y describirán la población atendida y las características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas.

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



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

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 de las personas usuarias se le soliciten.

La empresa o entidad adjudicataria, a través de los profesionales del servicio, deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas mediante el diseño de otros instrumentos adecuados (cuestionarios, encuestas de satisfacción de las usuarias, entre otros), consensuados entre la Dirección General de Igualdad y el interlocutor designado por la empresa o entidad adjudicataria.

Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento del servicio se realizarán sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de Igualdad.

## **10. SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

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

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del servicio 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 servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la



Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y de las ausencias puntuales, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante. Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la empresa o entidad adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

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

## **11. INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DEL CENTRO Y DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA PUBLICIDAD**

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

Asimismo, todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse de acuerdo con las indicaciones que la Consejería establezca y en el que se indicará la existencia de un contrato en vigor con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

Cuando el equipo técnico de la empresa o entidad adjudicataria, encargado de la atención, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas, o participen



con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de 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/los usuarias/os de este recurso

La empresa o entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la vinculación del centro con esta Consejería.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

## **12. MEDIOS PERSONALES**

Para asegurar el adecuado funcionamiento del centro, la empresa o entidad adjudicataria deberá adscribir al servicio el número de trabajadores necesarios, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajes, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del centro se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato.

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

- 1 Coordinador/a, (con titulación universitaria relacionada con las áreas del servicio), a jornada completa
- 4 Psicólogos/as para atención a mujeres adultas, (con Licenciatura o Grado en Psicología), a jornada completa.
- 5 Psicólogos/as infanto-juveniles para atención a menores, (con Licenciatura o Grado en Psicología), a jornada completa.
- 1 Trabajador/a Social, (con Diplomatura o Grado en Trabajo Social), a jornada completa.



- 1 Educador/a infantil, (Diplomatura o Grado en Educación Primaria, titulación de ciclo formativo de Grado Superior en Educación Infantil, Diplomatura o Grado en Educación Social, licenciatura o Grado en Pedagogía o equivalente), a jornada completa.
- 1 Mediador/a intercultural, (con titulación universitaria y experiencia en mediación intercultural o titulación de ciclo formativo de Grado Superior en mediación intercultural o equivalente), a jornada completa.
- 1 Auxiliar administrativo/a, (con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente), a jornada completa.

#### Experiencia:

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo el/la auxiliar administrativo/a, el/la educador/a infantil y el/la mediador/a intercultural, deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y, una experiencia mínima de **al menos 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género.**

Por su parte, el puesto de coordinador/a deberá contar, asimismo, con experiencia de **1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.**

Los/as psicólogos/as infanto-juveniles deberán tener además una experiencia mínima de **1 año en atención psicológica a menores víctimas de violencia de género.**

Y los/as educadores/as infantil deberá tener además una experiencia de **1 año en atención a menores.**

#### Formación:

Los/as profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo el/la auxiliar administrativo/a, el/la educador/a infantil y el/la mediador/a intercultural, deberán contar con formación o haber impartido formación en materia de violencia de género de, al menos, 100 horas en conjunto.

El/la mediador/a intercultural, deberá contar con una formación o haber impartido formación en materia de igualdad de género de, al menos, 100 horas en conjunto.

Los/as psicólogos/as, además, deberán contar con la acreditación como psicólogos/as sanitarios/as



La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

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

Las funciones del equipo profesional serán las siguientes:

Coordinador/a:

- Recepción de los expedientes derivados, acogida y valoración preliminar del caso.
- Acogida a las usuarias y presentación del servicio.
- Coordinación interdisciplinar y con otros profesionales de la Red y de otras instituciones.
- Supervisión técnica de las atenciones terapéuticas.
- Seguimiento de los casos
- Resolución de incidencias.
- Elaboración de informes, memorias, estadísticas y otros documentos.
- Gestión del centro y de sus infraestructuras así como del personal.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

Los/as Psicólogos/as desarrollarán la atención psicoterapéutica con las mujeres víctimas de violencia de género y en particular:

- La evaluación y diagnóstico de la usuaria.
- Valoración integral del caso y participación en el análisis multidisciplinar.
- Elaboración del plan de atención individualizada
- Intervención individual especializada en secuelas de la violencia de género
- Intervención grupal, terapéutica y psicoeducativa.
- Seguimiento de los casos.
- Acompañamiento a las usuarias.
- Elaboración de informes y memorias.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

Los/as psicólogos/as infanto-juveniles desarrollarán la atención psicoterapéutica con los menores expuestos a la violencia de género y en particular:

- La evaluación y diagnóstico de los menores y de su madre.
- Valoración integral del caso y participación en el análisis multidisciplinar.





- Elaboración del plan de atención individualizada
- Intervención individual especializada en secuelas de la violencia de género
- Intervención grupal, terapéutica y psicoeducativa.
- Seguimiento de los casos.
- Acompañamiento a las usuarias.
- Elaboración de informes y memorias.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

Los/as psicólogos/as, además deberán contar con la acreditación como psicólogos/as sanitarios/as.

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

- La evaluación del caso y recogida de información.
- Coordinación con otros recursos del ámbito social.
- Diagnóstico social.
- Planificación y desarrollo de los planes de intervención social.
- Apoyo social individualizado.
- Seguimiento de los casos.
- Acompañamiento a los usuarios.
- Elaboración de informes y memorias.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

El/la mediador/a intercultural atenderá y acompañará en clave intercultural a mujeres víctimas de violencia de género y en particular, realizará:

- La evaluación del caso y recogida de información.
- Atención a la diversidad cultural de las mujeres atendidas mediante el apoyo individual y traduciendo, en caso necesario.
- Prevención y resolución de conflictos de valores entre minorías culturales y la mayoritaria o en el seno de las propias minorías.
- Fomento del empoderamiento de personas excluidas, apoyando su integración social, cultural y personal.
- Apoyo en la inserción laboral y la capacitación para la búsqueda de empleo.
- Incorporación de la perspectiva intercultural de forma transversal en todas las actuaciones del programa.
- Acompañamiento en diferentes trámites.
- Diseño y desarrollo de talleres y actividades para los usuarios del programa.
- Apoyo a los profesionales del equipo en su intervención con los usuarios de diferentes culturas.
- Coordinación con otros servicios de similares características, y en su caso, propuesta de derivación a otros recursos más especializados.



- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

El/la educador/a infantil desarrollará la atención educativa con los menores que acuden al centro, y en particular:

- El diseño y realización de talleres y actividades lúdicas.
- Cuidado de los menores.
- Realización de actividades que promuevan la coeducación, igualdad, interculturalidad, cooperación y resolución de conflictos entre los menores.
- Observación y detección de comportamientos infantiles, apoyo a la intervención terapéutica y de refuerzo con los menores.
- Organización y gestión de la ludoteca.
- Elaboración de informes y memorias.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

Asimismo, todo el personal de la empresa o entidad al que corresponde la realización de estas actividades, que implican contacto habitual con menores, está obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la empresa o entidad, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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

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/o del centro en una lógica de complementariedad y sinergia.

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

El nuevo personal deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido, pudiéndose excepcionar esta equivalencia, en caso de sustituciones por tiempo inferior a 6 meses, siempre que el/la candidata/a cuente con experiencia de, al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social. Con esta medida, se persigue dar oportunidad de consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

2.- La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de 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 diez días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia.

Se comunicará también la relación de profesionales que, sin estar vinculados a la empresa o entidad adjudicataria en concreto, presten asistencia técnica a la misma.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con la atención psicosocial a víctimas de violencia de género, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para el personal 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 en su caso, a sus hijos, y especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

5.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda 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.

El personal adscrito a este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad adjudicataria en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 312.f) de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

Únicamente se exigirá la identificación de las personas, que la empresa o entidad adjudicataria deba adscribir a la ejecución del contrato, en los casos en que el perfil profesional de éstas resulte determinante para concretar la solvencia. Fuera de estos



casos, no se hará mención alguna a la identidad del personal que la empresa o entidad adjudicataria empleará en la ejecución del contrato, ni a ningún otro elemento que pueda hacer suponer que su objeto es la puesta a disposición de la Administración, de personal concreto.

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 de la LCSP.

8.- La empresa o entidad adjudicataria deberá recabar del personal que destine al servicio, un compromiso específico de confidencialidad y sigilo, durante toda la vigencia del contrato y los 5 años siguientes.

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

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

### **13. HORARIO**

El funcionamiento del centro será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada continuada, de 9,00 a 20,00 horas. En los meses de julio y agosto podrán adoptar una jornada intensiva de 9 a 17h. Se considera el 24 y 31 de diciembre, días no laborables, permaneciendo en centro cerrado.

Los turnos del personal, determinados por la empresa o entidad adjudicataria, garantizarán el funcionamiento efectivo del centro durante todo su horario, organizando del mismo modo las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa comunicación a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), asegurando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.



#### **14. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO**

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 del inmueble, cuya ubicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Encontrarse dentro de la M30 de Madrid, que facilite el acceso a las mujeres usuarias desde los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid.
- Estar situada a menos de 5 minutos de paradas o accesos a Metro, Tren de Cercanías o Autobús, encontrarse en una calle bien iluminada, y disponer de alguna/s medida/s de seguridad en el acceso al inmueble (cámaras de seguridad, portero físico, portero automático, etc).
- La superficie mínima del local será de 250 m<sup>2</sup>- 300 m<sup>2</sup> distribuidos en una sala de recepción, al menos cuatro despachos individuales con luz natural, una sala para grupos y reuniones, un despacho para el archivo de la documentación custodiada, una cocina y dos aseos.

El inmueble deberá reunir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo contar con la todas las autorizaciones administrativas pertinentes, estar equipado con todo lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.

Asimismo, este local deberá garantizar unas condiciones mínimas de accesibilidad y seguridad, y carecer de barreras arquitectónicas.

La entidad adjudicataria deberá aportar documento que acredite el uso y disfrute del local correspondiente por un periodo mínimo igual a la duración del contrato, acompañado de los planos del mismo donde figuren ubicación y características.

La empresa o entidad adjudicataria correrá con los gastos de compra y reposición de mesas de despacho, sillas, mobiliario para la sala de recepción, mesa de reuniones, frigorífico, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material didáctico y para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de atención jurídica y psicosocial.

De igual forma correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet, servicios postales, gastos de seguridad, limpieza y otros gastos para el mantenimiento del centro, pintura, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones, reparación, reposición y conservación de mobiliario, equipamiento y cualquier otro que pudiera proceder y que serán por cuenta del adjudicatario.



Incluirá, además, como obligación, la instalación de videovigilancia (si optase por esa medida de seguridad de acceso al inmueble) y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contraincendios.

Asimismo, con una periodicidad requerida por la normativa aplicable en esta materia, realizarán la desinsectación, desratización y desinfectación del local.

Asimismo, la entidad deberá instalar líneas de voz fija para la comunicación interna del equipo profesional y las coordinaciones con recursos externos, y de conexión a internet.

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

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

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

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

En Madrid, a la fecha de la firma

**LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD**

**Fdo.: Patricia Reyes Rivera**

