



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN CENTRO DE ACOGIDA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJOS Y PERSONAS DEPENDIENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID (CENTRO DE ACOGIDA Nº 6, EMILIA PARDO BAZÁN), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por **objeto la gestión del centro de acogida temporal número 6, integrado en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid**, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales para la prestación de servicios de atención integral dirigidos a víctimas de violencia de género, sus hijos y personas dependientes de la mujer.

La capacidad del centro de acogida número 6 se establece en un total de 16 plazas, en régimen de acogimiento residencial. De este total de plazas, 4 plazas se reservarán preferentemente a mujeres víctimas de violencia de género de 65 años o más.

En este centro se proporcionará a las personas usuarias alojamiento temporal seguro, manutención y otros gastos así como un tratamiento integral de recuperación que desde los ámbitos psicológico, educativo, socio-laboral y jurídico, favorezca la normalización de la unidad familiar y la superación de los efectos de la violencia, por el tiempo necesario para llevar a cabo su recuperación, sin que pueda exceder de 12 meses, con carácter general, o de 18 meses para las mujeres de 65 años o más, dada la dificultad en la consecución de objetivos de autonomía y debido a las características especiales de este colectivo.

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

De acuerdo con el diseño establecido por 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, los centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género son recursos especializados, que ofrecerán a las mujeres, a sus hijos y personas a cargo de la mujer, un alojamiento seguro, manutención y un tratamiento integral de recuperación que, desde los ámbitos psicológico, educativo, socio-laboral y jurídico favorezca la normalización de la unidad familiar y la superación de los efectos de la violencia, aportando un **proyecto global de intervención social** que les permita recuperarse integralmente y llevar una vida autónoma.

Los objetivos de este centro serán los siguientes:

- Dotar a las mujeres que sufren violencia de género, a sus hijos y personas dependientes de ellas, de todas aquellas medidas, especialmente de carácter técnico y telemático, para garantizar la máxima seguridad.
- Favorecer la aplicación de los recursos necesarios para proteger a las mujeres, a sus hijos y personas dependientes de ellas.
- Atender y asistir de forma integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos y personas dependientes de ellas.
- Prestar 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.
- Promover espacios de relación entre las mujeres, favoreciendo la reconstrucción de su red social en un nuevo entorno.

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 al centro, conforme a los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad).

Las usuarias del centro serán mujeres víctimas de violencia de género, mayores de edad y que se encuentran en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y, en su caso, sus hijos y personas dependientes de ellas, 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. Las plazas que son priorizadas para mujeres de 65 años o más, podrán ser derivadas desde otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, con el visto bueno de la Dirección General de Igualdad.

A los efectos del presente contrato, son personas dependientes de la mujer, los familiares de la mujer víctima de violencia de género, por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, con los que conviva.

Los requisitos de entrada en cada centro 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 de los Protocolos de actuación aplicables a los recursos** de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Los criterios y requisitos de acceso podrán ser modificados por la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

El ingreso, salida y proceso de intervención de cada usuaria se decidirá por la Dirección General de Igualdad.

Las usuarias, antes de formalizar el ingreso, deberán firmar un **documento de Compromiso y Aceptación de ingreso y cumplimiento de las normas de funcionamiento y régimen interno del centro**, del que se deduce su voluntad de respetar las normas organizativas y de convivencia necesarias para el adecuado desarrollo del proceso de atención, previa información por parte del equipo de profesionales.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios que se prestarán en cada uno de los centros de acogida para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres víctimas de violencia de género, de sus hijos y personas dependientes de ellas, serán los siguientes:

➤ **Alojamiento**

El alojamiento comprenderá el uso de la propia habitación, así como el de las zonas comunes del centro, conforme a lo previsto en la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre.

De conformidad con el artículo 16.4 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, *las personas usuarias de los centros residenciales carecerán de todo derecho de carácter real o personal, de permanencia, disposición o uso de los inmuebles y enseres ubicados en ellos, una vez acordado el cese de dicha prestación y sin que resulte de aplicación, a tales efectos, la normativa civil, común o especial, en materia de derecho de uso, habitación, usufructo, arrendamiento, comodato, precario o prestación de alimentos.*

➤ **Manutención**

Se servirán, al menos, cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio de alguna persona 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 los menores, mujeres embarazadas, usuarios con distintas patologías alimentarias y debiendo adaptarse además 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 publicación de comunicados.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen especial para usuarios que lo precisen por prescripción facultativa.

➤ **Provisión de artículos de menaje e higiene**

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar y, en su caso, reponer con la frecuencia necesaria, la suficiente ropa de cama, mesa o aseo, para que se mantenga en las condiciones adecuadas y no presente desgaste.

Los productos de aseo de uso común serán de calidad estándar, facilitándose a cada residente como mínimo un "Kit de aseo" que contenga toallas, cepillo y pasta de dientes, jabón, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, peine, así como los productos necesarios para su higiene íntima, y pañales para los hijos que, en su caso, lo necesiten, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario.

- **Otros gastos corrientes y de primera necesidad**, siempre que estén justificados. Dentro de los mismos siempre se encontrarán los gastos de traslado seguro de la mujer a través del servicio de taxi o VTC cuando tengan que acudir a una cita con un organismo oficial, asistencia a juicios, o consultas médicas, entre otros.

También se incluirán los gastos necesarios para la recuperación de la autoestima, cuidado de la propia imagen, al menos dos veces al año, entre otros."

Asimismo, los gastos comprenderán, con carácter general, el material escolar de los menores a su cargo, gastos de transporte y medicamentos que necesite, siempre con prescripción facultativa, entre otros.

Si la mujer careciese completamente de ingresos, se atenderán por el contratista los gastos necesarios para la realización al menos una vez al mes, actividades de tiempo libre y de ocio.

- **Análisis, planificación, ejecución y seguimiento de la intervención personalizada** diseñada para cada una de las usuarias del centro, y en su caso, de sus hijos y personas dependientes de la mujer.
- **Apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades sociales y personales** que permitan la autonomía y la integración en la vida familiar, social, laboral y económica.
- **Orientación, apoyo y atención psicosocial** tanto para las usuarias del recurso como para los hijos a su cargo.
- **Información y acompañamiento en los procesos de inserción socio-laboral.**
- **Apoyo en el aprendizaje de técnicas y acciones positivas** para potenciar el correcto cuidado y desarrollo de los menores, así como en la asunción de responsabilidades respecto del menor.
- **Apoyo en las gestiones administrativas y de su vida diaria.**
- **Apoyo en su formación educativa y laboral.**

- **Apoyo, cuando proceda, en la gestión de plazas de guardería, y centros educativos**, así como en el acceso a la enseñanza no reglada para sus hijos.
- **Facilitar el acceso a los servicios socio-sanitarios**, haciendo el acompañamiento en aquellos casos en que sea necesario para garantizar una adecuada atención a las usuarias, a sus hijos, así como a las personas dependientes de ellas.
- **Facilitar información y asistencia para la cumplimentación de los formularios de ayudas económicas** previstas para las mujeres víctimas de violencia de género. En particular, las ayudas a mujeres víctimas de violencia de género para favorecer su salida de centros residenciales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- **Seguridad de las mujeres**, a través de los medios técnicos posibles, en el sentido de preservar el carácter confidencial de los datos personales y de ubicación de las viviendas.

Con el objetivo de proporcionar a las mujeres usuarias, a sus hijos, así como a las personas dependientes de ellas, la atención integral prevista en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, la empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las siguientes áreas de intervención:

- **ÁREA SOCIAL**

La intervención social estará centrada en el desarrollo y coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de la víctima y, en su caso, de sus hijos y personas dependientes de la mujer, el acompañamiento en los itinerarios de inserción socio-laboral y favorecer el acceso a los diversos recursos socio comunitarios existentes, educativos, sanitarios, laborales, entre otros.

- **ÁREA PSICOLÓGICA**

La intervención psicológica con mujeres estará centrada en la reducción y/o eliminación de las secuelas del maltrato y en la capacitación para la vida diaria de la usuaria, recabándose, en todo caso, su consenso.

La intervención psicológica con menores estará centrada en la valoración de las necesidades psicosociales y educativas de los menores, así como del grado de afectación de la violencia sobre sus vidas, en la recuperación de las relaciones materno-filiales y en la prevención de la transmisión generacional de la violencia de género.

- **ÁREA EDUCATIVA**

La intervención educativa estará centrada en favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres, de sus hijos y de las personas dependientes de ellas, y su objetivo será el desarrollo y coordinación de las distintas actuaciones en el ámbito educativo, encaminadas a la recuperación y mantenimiento de habilidades de la víctima y, en su

caso, de sus hijos y personas dependientes de la mujer, para favorecer su adaptación al recurso y poder alcanzar una mayor autonomía a la salida.

Este servicio dirigido a mujeres tiene como objetivos:

- Facilitar la integración social de las usuarias y de las personas dependientes de ellas.
- Reforzar o dotar de herramientas para aumentar la autoestima de la víctima y, en su caso, de las personas dependientes de ella, así como favorecer su proceso de recuperación.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales o el reforzamiento de las ya existentes.
- Favorecer el vínculo materno-filial positivo, incorporando pautas de aprendizaje, criterios de atención y cuidado de sus hijos, apoyando, en todo caso, el proceso de escolarización de los menores.
- Promover la autonomía y responsabilidad de la víctima, por lo que se considera fundamental trabajar la autonomía en la adquisición de habilidades para acometer las tareas cotidianas, que favorezcan la convivencia de las usuarias en el centro, como una actuación propia de su proceso de normalización, así como el aprendizaje de una gestión económica adecuada de sus ingresos, para que puedan ser autónomas e independientes económicamente a la salida del centro.

Servicio educativo para hijos de las mujeres

Las intervenciones con los menores parten del principio básico de fomentar, desarrollar y enriquecer la relación materno-filial, como requisito necesario para favorecer el desarrollo y crecimiento de los menores en todas sus dimensiones, la mejora en las competencias maternas y del vínculo con sus hijos, así como el acompañamiento en el itinerario educativo de sus hijos.

Los objetivos de este servicio son los siguientes:

- Propiciar en el centro un clima seguro, de relaciones cercanas y afectivas y para los menores.
- Empatizar con los menores, ayudándoles a expresar y verbalizar sus sentimientos y emociones, como uno de los medios de potenciar su inteligencia y desarrollo emocional y trabajar su historia de violencia vivida.
- Ofrecer a cada menor una atención personal individualizada, donde el menor se sienta escuchado y comprendido.
- Realizar actividades con los menores donde se fomenten sus habilidades y creatividad, como respuesta a sus necesidades cognitivas y como herramienta clave para trabajar la autoestima y rebajar el estrés, entre otras.
- Ofrecer espacios lúdicos, teniendo en cuenta la importancia del juego en el desarrollo infantil, trabajando valores en la relación entre los menores del centro,

así como el diseño y realización de talleres y salidas acordes a las edades de los menores.

- Ofrecer a los menores un modelo positivo de adulto masculino, con quien puedan establecer una relación cercana y afectiva, de buen trato, donde tengan una vivencia sana de la autoridad.

ÁREA SOCIO-LABORAL

La intervención socio-laboral estará centrada en facilitar a las usuarias las herramientas necesarias para promover la libre decisión, la independencia y la participación activa, a fin de facilitar la convivencia en el entorno social, así como mejorar su empleabilidad y así incrementar sus posibilidades de inserción laboral o en su caso, el mantenimiento del puesto de trabajo conseguido, a fin de alcanzar su plena inserción social.

Se promoverá la relación con las tutoras que asisten a mujeres víctimas de violencia de género en las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid, para el diseño de itinerarios personalizados de empleo.

5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Los principios orientadores de la intervención integral serán los siguientes:

- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención.
- El respeto a los derechos humanos.
- La perspectiva multicultural.
- La confianza en la capacidad de las mujeres para el cambio.
- El respeto a los procesos y tiempos personales de cada mujer.
- La participación de las mujeres en el diseño de su propio proceso de intervención.
- Apoyo, acompañamiento social y seguimiento individualizado.
- La normalización.
- La confidencialidad.
- El empoderamiento como clave imprescindible de la intervención.
- La potencialidad y sinergia de los espacios grupales en el conjunto de la intervención integral.
- El trabajo en Red, en coordinación y colaboración con los diversos agentes institucionales y sociales, tanto generalistas como especializados, que intervienen en la detección precoz y la atención a víctimas de violencia de género.

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

- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, deberá tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria, de sus hijos y de las personas dependientes de ella, en su caso, así como de su problemática, demandas y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación comprometida con 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 usuaria, sus hijos y personas dependientes de ella, en su caso, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario, en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida, promoviendo y potenciando su integración social.
- En el marco de la ejecución del presente contrato, todas las actividades grupales dirigidas a las personas usuarias residentes en el centro deberán contar con la comunicación previa para su visto bueno por parte de la Dirección General de Igualdad.
- El proceso de atención integral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuaria y de su entorno socio-comunitario concreto, y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas:
 - **Valoración**
 - **Intervención**
 - **Finalización de la Intervención**

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, sus hijos y personas dependientes de ellas, integrantes de la unidad familiar, desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, jurídico, educativo y socio-laboral, que permita conocer, de un modo global, las características, problemáticas, 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 será una pieza clave de todo el proceso de atención, no sólo en el momento inicial, sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento.

La valoración no deberá realizarse, 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 la valoración se servirá de cuantos métodos o instrumentos resulten útiles y relevantes, de acuerdo con las características de la persona y su entorno y con los objetivos del proceso de atención psicosocial.

INTERVENCIÓN:

Se estructurará a través del diseño de un **PLAN INDIVIDUALIZADO DE INTERVENCIÓN SOCIAL (PIIS)** 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 persona 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 el profesional de referencia que va a llevar a cabo la coordinación de las actuaciones de cada una de las personas profesionales que participan en esta atención integral, en términos de objetivos, metodología y tiempo requerido.

El plazo de puesta en marcha de esta fase será de 10 días hábiles tras la llegada de la usuaria al centro.

Una vez establecido y enviado a la DGI el primer PIIS e iniciada la intervención, en un plazo no superior a tres meses se volverá a enviar el segundo PIIS revisado y ampliado, éste se deberá enviar a la Dirección General de Igualdad.

A partir de este momento, se desarrollará una evaluación continua del Plan conforme a las diferentes áreas de intervención establecidas y a sus objetivos, que será revisado por la persona que ejerza las funciones de coordinación del recurso y se realizará, con carácter general, a los seis y a los nueve meses, y a los doce meses en los casos de mujeres de 65 años o más, y el informe resultante de estas revisiones será enviado a la Dirección General de Igualdad, lo que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten el rediseño de la intervención, buscando siempre como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales o a otros recursos de carácter público o privado, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención que en su caso se aplique y que, en todo caso, se ajustará a lo dispuesto por la Dirección General de 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. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes al ingreso en el centro o al momento en que acontezca la circunstancia susceptible de ser incluida en la aplicación informática, según corresponda en cada caso.

FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Antes de la salida del centro, se evalúa con la mujer los objetivos del PIIS, tanto los conseguidos como los pendientes, intentando prever posibles dificultades. El trabajador social acompaña a la mujer en los contactos con los servicios sociales y al PMORVG de la zona en la que va a residir, con el objetivo de que la sigan apoyando tanto a ella como a sus hijos. Así, la entidad adjudicataria deberá facilitar su salida del centro para el disfrute de una vida autónoma.

Las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional **con carácter previo** a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos del PIIS, 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 Asuntos Sociales para favorecer la autonomía e independencia de mujeres procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de Igualdad.

La entidad adjudicataria deberá comunicar a la Dirección General de Igualdad la previsión de salida de la unidad familiar, así como el envío del informe de salida del centro donde se detallen tanto los objetivos conseguidos, como las dificultades y necesidades que sigue necesitando dicha unidad familiar.

6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Igualdad, velará para que desde este centro, se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y a 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 mantener una estrecha colaboración y coordinación con los recursos que, por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a las usuarias del centro así como a sus hijos y personas dependientes de ellas (servicios jurídicos y judiciales, sociales, educativos, de vivienda, recursos para menores, servicios de salud mental, policiales, entre otros), contando siempre con la colaboración de la Subdirección General de Atención Integral a las Víctimas y Prevención de la Violencia de Género de la Dirección General de Igualdad.

7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

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

- Ficha individual.
- Valoración individual
- Plan Individualizado de Intervención Social (PIIS).
- Informes de seguimiento.
- Informe de salida
- Informes psicosociales para la debida coordinación y derivación, en su caso.

- Otros soportes documentales exigidos en los Protocolos de actuación aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- 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, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa de desarrollo.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

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

En la **elaboración de la memoria anual, la empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería** de Familia, Juventud y Asuntos Sociales a través de la Dirección General de Igualdad, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir, en concreto, la descripción de la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas. Asimismo, deberá incluir el análisis de los puntos débiles, las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficit y nuevas necesidades.

La memoria anual deberá presentarse, en formato digital, a más tardar, 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 Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuado de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos y, en su caso, a las personas dependientes de ellas.

La entidad contratista deberá incluir en la memoria mensual y en la anual correspondientes, la relación de los gastos abonados en concepto de gastos corrientes y gastos de menaje e higiene, en ambos casos, de las usuarias.

La Dirección General de Igualdad se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento durante la ejecución del contrato y de cualquiera de sus prórrogas, la justificación documental de todos o alguno de los gastos relacionados en las memorias de ejecución.

En tal caso, la entidad contratista deberá aportar justificante de gasto por los conceptos abonados (ticket, factura) y justificante de pago (ticket, cargo en cuenta).

Cuando los importes sean abonados directamente a las mujeres residentes en el centro, se justificarán mediante recibí de la usuaria o abono en cuenta, en el que se verifique la realidad del pago y la mujer destinataria de los fondos.

No se recibirán de conformidad las memorias mensuales ni la anual que no incluyan mensualmente la relación de gastos corrientes y gastos de menaje e higiene en que se haya incurrido durante la ejecución del contrato, en el mes y/o año al que se refiera la memoria en cada caso.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad), la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención psicosocial de las personas usuarias se le soliciten. Estas tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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, entre otros.

9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la 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 Coordinador del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 contrato 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 Asuntos Sociales, habrá de hacerse a través de este coordinador del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al recurso y

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

De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

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

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad) y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

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

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

10. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en el centro serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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 Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad).

Cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria encargado de la atención elabore alguna publicación, o participe con ponencias, en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el centro, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Igualdad, y, en todo caso, deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las/los usuarias/os 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, actuaciones de formación y otros 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.

11. MEDIOS PERSONALES

La entidad adjudicataria habrá de garantizar, en todo momento, una respuesta inmediata, directa y especializada a través del equipo profesional cualificado que desarrolle la atención integral a la víctima, sus hijos y personas dependientes de ella, por lo que deberá disponer del número de trabajadores necesarios para llevar a cabo la gestión del centro, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando en todo caso:

- La presencia continuada de personas profesionales en el centro que atiendan a las exigencias de seguridad, terapéuticas y de intervención que se detallen en los PIIS.
- La respuesta por parte de la entidad adjudicataria, a cualquier incidencia o emergencia que se produzca, asegurando su resolución durante el horario continuado de las 24 horas, los 365 días del año, poniendo a disposición del recurso los medios personales y técnicos suficientes para la cobertura integral del servicio de forma presencial, de acuerdo con los protocolos vigentes.

Solo tendrá carácter subrogable el personal que figure en estos pliegos como personal obligatorio. Otro personal que la entidad decida contratar fuera de las exigencias de este pliego, no será subrogable para las entidades contratistas futuras.

El equipo profesional exigido del Centro de Acogida nº 6 será el siguiente:

- **1 Coordinador**, a jornada completa, con dedicación exclusiva a tareas de coordinación y con un complemento de guardia (Artículo 51, B, 2.3 y 3.1, del Convenio Colectivo Sectorial de Acción e Intervención Social) (Grupo 1). Deberá contar con la titulación de Psicología y/ o Trabajo Social
- **1 Psicólogo**, a jornada completa. Deberá tener la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Licenciatura o Grado en Psicología).
- **1 Psicólogo infantil** a media jornada, prestará el servicio en horario de tarde. Deberá tener la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Licenciatura o Grado en Psicología).
- **1 Trabajador social**, a jornada completa. Deberá tener la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Diplomatura o Grado en Trabajo social).
- **4 Técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres**, a jornada completa, que deberán contar con diplomatura o Grado en Educación Social o con la correspondiente habilitación por el colegio profesional correspondiente. 2 de estos educadores con complemento de fin de semana.(Artículo 51, aptdo C), 1. del Convenio Colectivo Sectorial de Acción e Intervención Social) (Grupo 1).
- **1 Técnico del ámbito de la intervención socio-educativa con menores**, con una jornada del 50%. Contará con diplomatura o grado en educación primaria, titulación de ciclo formativo de grado superior en educación infantil, licenciatura o Grado en Pedagogía o equivalente, prestará el servicio en horario de tarde.
- **2 Técnicos de integración social, a jornada completa con titulación de Técnico Superior en Integración Social**, con complementos de fines de semana y nocturnidad. .(Artículo 51, aptdo B, 2.1 y aptdo C), 1. del Convenio Colectivo Sectorial de Acción e Intervención Social) (Grupo 2).

El trabajador social y el psicólogo prestarán el servicio en el horario que coincida con los tiempos de presencia de las usuarias en el centro, obligándose, al menos, a prestar atención presencial tres mañanas y dos tardes cada uno de estos profesionales.

En cuanto a la **formación**:

Todos los profesionales relacionados anteriormente deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y/o descrita en este pliego.

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.

La formación específica en materia de violencia de género podrá comprender los siguientes contenidos sin carácter de *numerus clausus*: concepto y tipología de violencia de género, marco jurídico, género y perspectiva de género, políticas de igualdad, métodos de detección, evaluación y diagnóstico, procesos de intervención en la violencia de género -jurídica, psicológica y social-, respuesta institucional y recursos ante las víctimas y agresores.

En cuanto a la **experiencia**:

- Los técnicos de intervención socioeducativa con menores deberán contar con experiencia de al menos 1 año en atención a menores.
- El resto de los profesionales (coordinadores, psicólogos, trabajadores sociales y técnicos de intervención socioeducativa con mujeres) deberán contar con experiencia de, al menos, 1 año en la atención a víctimas de violencia de género.

Dentro del año de experiencia, hasta seis meses (864 horas)¹ podrán acreditarse mediante la prestación de servicios como personas voluntarias y/o becarias, en la atención especializada a menores o a víctimas de violencia de género, según corresponda, siempre que el tiempo restante, hasta completar el año, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

- además, el Coordinador deberá contar con al menos 1 año de experiencia en coordinación de equipos profesionales.

Acreditación:

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 experiencia exigida a personas que han prestado servicios como voluntarias y/o becarias se acreditará con los siguientes documentos: Certificación de la organización donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

La experiencia en el ejercicio de funciones de coordinación del equipo profesional, solo podrá ser acreditada mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, no computándose en estos casos la experiencia como personal voluntario y/o becario.

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

Se fomentará la presencia de ambos sexos dentro del equipo profesional, fundamentalmente, en el área psicológica y educativa dirigida a menores, ya que ello

¹ Referencia tomada de manera proporcional, siguiendo el criterio del número de horas anuales del Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024. Artículo 22: *La jornada anual máxima de trabajo efectivo, durante la vigencia del presente convenio colectivo se establece en (...) 1728 horas para 2024.*

potencia la transmisión de roles igualitarios y facilita la deconstrucción de estereotipos de género sexistas.

En el caso de la formación complementaria cuya acreditación no haya sido emitida por un organismo oficial o centros inscritos y/o acreditados por la Administración laboral competente, se admitirán diplomas o certificados de aprovechamiento en los que consten el número de horas y los contenidos impartidos. En otro caso, no se tendrán en cuenta a efectos de justificación de la formación recibida.

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”.

La entidad contratista deberá presentar un listado del personal que esté prestando el servicio, con indicación del puesto de trabajo que se va a desempeñar, en cada caso, permanentemente actualizado.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL

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

ÁREA DE COORDINACIÓN

- Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del centro y la asunción de la función de organización y coordinación en el recurso.
- Mantener informada a la Dirección General de Igualdad de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través de cualquier canal que facilite una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que desde la Dirección General de Igualdad se dicten, todo ello sin perjuicio de las funciones que le corresponden en este ámbito al coordinador del contrato.
- Planificación, supervisión, evaluación, seguimiento, control y coordinación en general, de acuerdo con el equipo profesional, del PIIS de cada usuaria en su proceso de recuperación integral, en su caso, de sus hijos y de las personas dependientes de ella.
- Seguimiento y supervisión de las intervenciones grupales (talleres, asambleas, actividades comunitarias, reuniones de equipo, visitas al centro de acogida).
- Gestión de crisis, incidencias y emergencias.
- Realización de la entrevista de acogida y acceso al centro, así como la primera evaluación de las usuarias y, en su caso, menores a cargo y personas dependientes de ellas, a fin de valorar la necesidad de atención psicológica, social, jurídica o de cualquier ámbito, así como la realización de la entrevista de cierre y despedida de la usuaria, y en su caso, de la unidad familiar
- Seguimiento y coordinación estadística de los casos.

- Apoyo técnico y formativo al equipo profesional y supervisión de su trabajo multidisciplinar.
- Coordinación de la elaboración de todo tipo de informes, fichas y memorias generadas por la atención, así como la emisión de informe, en su caso.
- Seguimiento y coordinación con otros recursos externos.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación, a solicitud de la Dirección General de Igualdad.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en la materia y los protocolos vigentes.

ÁREA PSICOLÓGICA

Atención psicológica a mujeres

El objetivo de esta área será la valoración, apoyo y atención psicológica de las víctimas, y en su caso, personas dependientes de las mismas, a través de las siguientes actuaciones:

- Intervención psicológica individual, fundamentalmente centrada en la sintomatología específica de la violencia de género.
- Intervención grupal, terapéutica y psicoeducativa de forma complementaria a la intervención individual, siempre y cuando se valore que esta intervención es la más idónea para alcanzar los objetivos acordados entre la persona usuaria y el psicólogo.
- Realización de informes de intervención psicológica.
- Realización de informes de derivación a diferentes recursos específicos (Programa ATIENDE Programa MIRA, CIMASCAM, Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género y Red de Salud Mental, entre otros).
- Seguimiento y coordinación de las actuaciones en esta área.

Atención psicológica a menores

La intervención psicológica con menores irá dirigida a desarrollar intervenciones especializadas con hijos de mujeres víctimas de violencia de género para superar las posibles secuelas de la situación vivida a través del fomento de la educación en valores y el desarrollo personal integral desde la perspectiva de género, con los siguientes objetivos:

- Intervención psicológica individual y grupal aplicando las metodologías más eficaces con los menores.
- Derivación a programas específicos de atención psicológica para menores víctimas de violencia de género de la Red de Atención integral para menores víctimas de violencia de género de la Comunidad de Madrid (Programa MIRA, ATIENDE, CIASI, unidad de atención a adolescentes víctimas de violencia de género, Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género, servicio itinerante de psicólogos infanto-juveniles, entre otros recursos).

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Las funciones del trabajador social serán las siguientes:

- Acogida y atención social integral individualizada especializada.
- Apertura de ficha individual.
- Entrevista en profundidad para el diagnóstico, evaluación, elaboración y seguimiento del Plan Individualizado de Intervención Social (PIIS).
- Evaluación del impacto de la violencia en los diferentes aspectos sociales de la mujer, de sus hijos y de las personas dependientes de ella, así como detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Acompañamiento de la mujer en la toma de decisiones.
- Información y búsqueda de recursos adecuados a las necesidades de las usuarias, sus hijos y de las personas dependientes de ellas, dentro de la Red Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y de otros recursos públicos (de carácter estatal, autonómico o local) y privados, adecuados a las necesidades de las usuarias, de sus hijos y otras personas dependientes de las mismas.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo, coordinación y derivación a los servicios especializados (Puntos de empleo) y otras entidades de carácter público o privado que desarrollen actuaciones en este ámbito.
- Elaboración de un programa de inserción laboral, en virtud del cual se desarrollarán actuaciones de orientación y mejora de la ocupabilidad, a través de la formación, acompañamiento y motivación en la búsqueda activa de empleo o autoempleo, en el mantenimiento del puesto de trabajo conseguido, en su caso, así como la realización de talleres específicos para facilitar esta búsqueda.
- Apoyo a la gestión y tramitación de todo tipo de ayudas que favorezcan el proceso de autonomía y situación de bienestar (económicas, de vivienda, servicios sanitarios y educativos, de seguridad, entre otras).
- Coordinación y derivación, previa autorización de la Dirección General de Igualdad, a otros recursos para dar respuesta a las necesidades sociales que no puedan ser atendidas en el centro.
- Elaboración de informes de carácter social, necesarios durante su proceso para las distintas instituciones y recursos.
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a su disposición la Dirección General de Igualdad.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES

Los técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Acompañamiento de las mujeres en sus procesos de recuperación.
- Acompañamiento de la mujer, sus hijos y personas dependientes de ella, en su caso, a los demás recursos de la Red de atención integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, o a cualquier otro recurso público o privado.
- Organización de las actividades cotidianas del centro y apoyo en la organización, planificación doméstica y administración económica.
- Desarrollo de las actividades grupales que apoyen el proceso de recuperación de la víctima, sus hijos y personas dependientes de la mujer.
- Organización de talleres orientados al crecimiento personal, búsqueda de empleo y autonomía de las mujeres.
- Seguimiento del proceso formativo-laboral de las mujeres.
- Seguimiento a la madre en la aplicación de pautas coeducativas adecuadas para lograr un desarrollo integral de los menores, en coordinación con el equipo profesional.
- Coordinación con otros recursos a los que acuda la mujer en su proceso de recuperación.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MENORES

El técnico del ámbito de la intervención socio-educativa con menores llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Desarrollo del proyecto de intervención con los menores.
- Observación y detección de comportamientos infantiles, apoyo a la intervención terapéutica y de refuerzo con los menores.
- Realización de actividades que promuevan la coeducación, la igualdad, la interculturalidad, la cooperación, la asertividad y la resolución de conflictos entre los menores.
- Desarrollo del proyecto de apoyo escolar. Seguimiento del itinerario educativo de los menores.
- Organización de actividades de ocio y tiempo libre

- Elaboración de informes.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

Todo el personal de la empresa o entidad adjudicataria 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 adjudicataria, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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

El contratista deberá también exigir el cumplimiento de esta obligación a la/s empresa/s o entidades con las que, en su caso, contrate la prestación de los servicios susceptibles de subcontratación.

En las actividades que se realicen por el contratista en colaboración, cooperación, coordinación con otras entidades, en las que exista contacto habitual con menores, persiste igualmente la obligación de cumplir con el requisito previsto en los párrafos anteriores.

Asimismo, se procederá por la empresa o entidad colaboradora con la entidad contratista, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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 Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto la plantilla adscrita al contrato queda expresamente sometida al poder de dirección y de organización de la entidad adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, la entidad adjudicataria 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 a la Comunidad de Madrid.

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 Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

El personal sustituto deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal, se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o de violencia sexual.

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

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

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir, ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y la misma no haya sido atendida por aquélla, mediante el envío, al menos, de un candidato que reúna todos los requisitos exigidos, en el indicado plazo de cinco días hábiles.

La entidad contratista deberá acreditar ante la Unidad encargada del seguimiento y ejecución del presente contrato administrativo de servicios, la realización de las referidas gestiones conducentes a la cobertura del puesto de trabajo de que se trate, aportando la oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir, presentada fehacientemente ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

3.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continuada para sus empleados 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 que deberá ser recibida por 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 profesionales.

Para su acreditación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas realizadas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas. El coordinador 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 entidad deberá desarrollar un plan de supervisión externa para su equipo profesional.

Se entiende como supervisión técnica, el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.

La supervisión técnica mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redundará en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.

La empresa o entidad adjudicataria queda obligada a realizar un mínimo de 12 sesiones grupales anuales de supervisión externa por un profesional o profesionales cualificados. La duración de cada sesión grupal será de dos horas.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un **programa de supervisión** en el que conste el/los profesional/es externos que lo llevarán a cabo.

La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externa realizadas y de los profesionales asistentes a la misma, con indicación de fechas, duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

5.- 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 personas dependientes de ellas, 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).

6.- La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

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

El personal adscrito a este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad adjudicataria en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su empresa o entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del

servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria.

8.- 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 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público.

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

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (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.

12. HORARIO

El funcionamiento de los centros será en horario continuado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de los centros durante todo su horario, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad), garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación presencial del mismo.

El servicio de atención psicológica y educativa a menores se desarrollará preferentemente en horario de tarde.

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 ellas, 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 a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet servicios postales, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario.

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 para la movilidad, como sillas de ruedas, muletas, etc. que resulten necesarios para garantizar la atención de las mayores; sin carácter exhaustivo: sillas de ruedas, mobiliario de aseo, andadores, etc.) y demás equipamiento, así como 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.

Asimismo la entidad adjudicataria se hará cargo del mantenimiento de las instalaciones, sistema, equipo y medidas contraincendios de las que deba estar dotado el centro. Los contratos para el mantenimiento de los equipos de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos que formen el sistema, incluyéndose alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación, así como señalización de la misma.

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 Asuntos sociales, 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, la empresa o entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previo a la celebración de la huelga, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

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

Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

(P.D. Resolución 3380/2024, de 3 de julio, de la Directora General de Igualdad)

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE IGUALDAD LGTBI

Firmado digitalmente por: ROMERO-NIEVA PLATA PEDRO
Fecha: 2024.08.09 12:18