



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN RECURSO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE MUJERES RECLUSAS Y EX RECLUSAS, CON O SIN HIJOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un centro residencial para la atención integral de mujeres reclusas y ex reclusas, con o sin hijos menores de edad, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, destinado a la prestación de servicios de atención integral dirigidos a las **mujeres mayores de edad, reclusas o ex reclusas, carentes de apoyo familiar y de recursos económicos, en riesgo de exclusión social y/o que hayan sido o sean víctimas de violencia de género, y a sus hijos menores de edad**, proporcionándoles 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, por el tiempo necesario para llevar a cabo su recuperación.

La capacidad del centro se establece en **14 plazas**, en régimen de acogimiento residencial. En dicho número de plazas quedarán incluidas, en su caso, los hijos menores de edad.

El centro forma parte de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

2. OBJETIVOS

Los objetivos generales de este recurso serán los siguientes:

- Atender y asistir de manera integral a las mujeres y en su caso a sus hijos menores de edad.
- 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, fomentando la participación activa de las mujeres.
- Instaurar espacios de relación entre las mujeres favoreciendo la reconstrucción de su red social en su nuevo entorno.
- Establecer espacios y tiempos de convivencia entre madres y menores de edad que estrechen los lazos afectivos y fortalezcan el vínculo de la relación maternofilial.
- Apoyar la reinserción social a través de la normalización laboral, psicológica y personal de mujeres que están cumpliendo la última parte de su condena.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Planificar y organizar los trámites personales necesarios para contar con los recursos, tanto económicos como sociales y personales, que faciliten su reinserción social, al término de su condena.
- Desarrollar actividades orientadas a mejorar la autoestima y el autoconocimiento de la identidad de género, a fin de asumir su nuevo proyecto de vida de forma asertiva.
- Apoyar el proceso de búsqueda de empleo y la inserción laboral desmontando estereotipos y creencias erróneas de los roles de género en el ámbito laboral.
- Promover procesos de formación general y específica que permitan eliminar las barreras que dificultan el acceso al empleo o a la promoción profesional.

El presente contrato se encuentra sometido a la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y al Decreto 2/1990, de 26 de enero, del Consejo de Gobierno, regulador del régimen jurídico aplicable a los conciertos, subvenciones y ayudas en materia de servicios sociales y cualquier disposición normativa que las sustituya.

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

De acuerdo con el diseño establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), este recurso de atención integral de mujeres reclusas y ex reclusas es un servicio especializado, consistente en la acogida por la entidad contratista y en el inmueble/s puestos a disposición del contrato, de las siguientes usuarias:

- Mujeres reclusas, mayores de edad, con o sin hijos menores de edad a su cargo, que están cumpliendo tercer grado penitenciario y que necesitan ser acogidas, para continuar cumpliendo la condena impuesta hasta que obtengan la libertad condicional.
- Mujeres mayores de edad, con o sin hijos menores de edad a su cargo, en situación de libertad condicional o definitiva, que al finalizar su estancia en el centro penitenciario no tienen el apoyo de recursos económicos, familiares o institucionales para su reinserción social.

Los requisitos de entrada en el centro serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, 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 en cualquier momento de la vigencia del contrato por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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

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 el centro para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres ex reclusas y de sus hijos menores de edad serán los siguientes:

➤ Alojamiento

El alojamiento comprenderá el uso de una plaza, garantizándose la intimidad de las usuarias y sus hijos menores de edad, 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 diarias (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio de algún usuario, 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 de edad, 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 inserción de comunicados.

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



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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

La empresa o entidad contratista 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 un desgaste excesivo.

Los colchones deberán ir provistos de una funda protectora lavable.

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, 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 menores de edad 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 integral personalizada y especializada** en violencia de género diseñada para cada una de las usuarias del centro, y en su caso, de sus hijos menores de edad.
- **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 menores de edad.
- **Información y acompañamiento en los procesos de inserción social.**
- **Apoyo en el aprendizaje de técnicas y acciones positivas** para potenciar el correcto cuidado y desarrollo de los menores de edad, así como en la asunción de responsabilidades respecto de los mismos.



- **Apoyo para la recuperación de sus relaciones familiares** y para el desarrollo de hábitos de ocio y tiempo libre adecuados.
- **Apoyo en las gestiones administrativas y de su vida diaria.**
- **Apoyo en su formación educativa y laboral.**
- **Información, apoyo y acompañamiento en su proceso de inserción o reinserción laboral.**
- **Apoyo para la recuperación de sus relaciones familiares y para el desarrollo de hábitos de ocio y tiempo libre adecuados.**
- **Apoyo, cuando proceda, en la gestión de plazas de escuela infantil, y centros educativos,** así como en el acceso a la enseñanza no reglada para sus hijos menores de edad.
- **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 y a sus hijos menores de edad.
- **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 los centros.

Con el objetivo de proporcionar a las mujeres usuarias, y a sus hijos menores de edad, 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 contratista 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 menores de edad, el acompañamiento en los itinerarios de inserción socio-laboral y favorecer el acceso a los diversos recursos sociocomunitarios existentes, educativos, sanitarios, laborales, entre otros.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



• **ÁREA PSICOLÓGICA**

La intervención psicológica con mujeres estará centrada en la capacitación para la vida diaria de la usuaria, recabándose, en todo caso, su consentimiento, en caso de que la mujer haya sufrido violencia se trabajará en la reducción y/o eliminación de las secuelas de la misma.

La intervención psicológica con menores de edad, en su caso, estará centrada en la valoración de las necesidades psicosociales y educativas de los mismos, en la recuperación de las relaciones materno-filiales y, en el caso de que fueran víctimas de violencia, en el grado de afectación de la misma sobre sus vidas y en la prevención de la transmisión generacional de la violencia.

• **ÁREA EDUCATIVA**

La intervención educativa estará centrada en favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres y de sus hijos menores de edad, 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 mujer y, en su caso, de sus hijos menores de edad, 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 mujeres.
- Reforzar o dotar de herramientas para aumentar la autoestima de la mujer y, en su caso, de sus hijos menores de edad a su cargo, 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/as, apoyando, en todo caso, el proceso de escolarización de los menores de edad.
- Promover la autonomía y responsabilidad de la mujer, 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 mujeres 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Servicio educativo para hijos menores de edad de las mujeres

Las intervenciones con los menores de edad 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 de edad en todas sus dimensiones, la mejora en las competencias maternas y del vínculo con sus hijos menores de edad, así como el acompañamiento en el itinerario educativo de sus hijos menores de edad.

Los objetivos de este servicio son los siguientes:

- Propiciar en el centro un clima seguro, de relaciones cercanas y afectivas y para los menores de edad.
- 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, en caso de ser víctimas de violencia, trabajar la historia de violencia vivida.
- Ofrecer a cada menor una atención personal individualizada, donde el menor de edad 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 de edad del centro, así como el diseño y realización de talleres y salidas acordes a las edades de los menores.
- Ofrecer a los menores de edad 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, e 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Las acciones que se desarrollarán para la consecución de dichos objetivos serán las siguientes:

- Motivación a las usuarias para la búsqueda activa de empleo.
- Acompañamiento y apoyo a las usuarias del servicio en el proceso de búsqueda de empleo y, en su caso, en el mantenimiento del puesto conseguido.
- Promover la sensibilización empresarial hacia la contratación de este colectivo de mujeres, que sufren con frecuencia una doble discriminación, y procurar una red comprometida de empresas y entidades que apuesten por la inserción laboral de estas mujeres.

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 prevención y atención a las mujeres ex reclusas.

En relación con los servicios o actuaciones a desarrollar en el centro objeto de este contrato, la empresa o entidad contratista 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 y de sus hijos menores de edad, 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Con cada usuaria y con sus hijos menores de edad, 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 la Mujer.
- 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 contratista:

VALORACIÓN

Se realizará una valoración inicial de la situación de las mujeres y sus hijos menores de edad 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar.

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

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 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 Dirección General de la Mujer 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, a la Dirección General de la Mujer.

A partir de este momento, se desarrollará una evaluación continuada del PIIS 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, a los seis y a los nueve meses y el informe resultante de estas revisiones será enviado a la Dirección General de la Mujer, lo que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten el rediseño de la intervención, buscando siempre como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria, sin perjuicio de las derivaciones, 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 la Mujer.

La empresa o entidad contratista estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PIIS, por la usuaria, la empresa o entidad contratista 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 la Mujer.

Asimismo, la entidad contratista deberá ejecutar un plan de seguimiento de las usuarias que abarque el mes siguiente a su salida del centro, que comprenda la atención mediante la combinación de seguimiento telefónico y presencial adecuado las circunstancias personales de la mujer, y dejándolo plasmado documentalmente.

6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, velará para que, desde el centro en el que residen las mujeres, 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 de cada centro así como a sus hijos menores de edad (servicios penitenciarios, 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 la Mujer, como responsable del contrato.

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, en concreto, incluirá los siguientes documentos:

- Ficha individual.
- Valoración individual.
- Plan de Individualizado de Intervención Social (PIIS).
- Informes de seguimiento.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- 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 la Mujer.

La empresa o entidad contratista 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.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 Asuntos Sociales 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 devolución de los expedientes, de cuyo resultado se levantará acta, que deberá ser firmada por los concurrentes a la misma, los representantes de la Administración y el contratista.

Si a pesar de las medidas adoptadas por la Administración, en el plazo indicado, los expedientes no se hallasen en estado de ser 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, 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público.

En cuanto a las medidas concretas, se propone la adopción, en todo caso, de las siguientes:

- Acceso a los datos: En los procedimientos administrativos en los que se traten datos de mujeres víctimas de violencia, sólo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados y empleadas públicos, que por sus funciones lo requieran, accederán a los datos personales de aquellas. Estos datos serán de acceso restringido en los expedientes, archivos y registros, así como en las aplicaciones informáticas de gestión. Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios. Cuando el personal no se encuentre en el puesto de trabajo, los expedientes con datos de mujeres víctimas de violencia se guardarán en los armarios o archivos correspondientes.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Archivo: La documentación en formato papel estará sometida a las siguientes medidas:

Será archivada y custodiada en armarios o archivadores con llave y, a ser posible, en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.

El acceso a la documentación archivada se limitará exclusivamente al personal autorizado. En atención al principio de conservación, los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento, lo cual constituye, asimismo, una buena práctica para prevenir el ejercicio del derecho al olvido por parte de las personas afectadas por la publicación de sus datos personales.

- Comunicaciones de datos: Las comunicaciones que contengan datos de mujeres víctimas de violencia serán siempre a través de cuentas corporativas. Asimismo, deberían adoptarse mecanismos necesarios para evitar que la información sea inteligible o manipulada por terceras personas (cifrado y firma electrónica).

- Salida de documentos de las dependencias administrativas: Por regla general, queda prohibida la salida de documentos, carpetas o archivos fuera de las instalaciones a excepción de aquellos traslados a otras sedes de la administración, necesarios para el desarrollo del trabajo o el archivo de documentos. En el resto de las situaciones, el traslado de cualquier documento debería ser autorizado. En todo caso tendría que garantizarse la aplicación de medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Sin perjuicio de la adopción de las medidas de acceso remoto previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, los dispositivos portátiles contarán con detectores de brechas de seguridad que permitan saber si el equipo ha sido manipulado y activen los procedimientos previstos de gestión del incidente. Asimismo, la información de nivel alto almacenada en el disco se protegerá mediante cifrado.

- Destrucción de documentos: Se podrán destruir documentos que tengan la consideración de copias o borradores de documentos originales. La destrucción debería realizarse por medios seguros garantizando, de acuerdo con el nivel de triturada previsto en estándares técnicos, como la norma UNE-EN15713:2010. En el caso de soportes informáticos se atenderá a lo dispuesto en la Guía CCN-STIC 305. Destrucción y sanitización de soportes informáticos a los efectos de estudiar las medidas relacionadas con la supresión y reutilización de soportes.

El contratista deberá contar con el certificado de conformidad del cumplimiento del ENS nivel medio respecto a sus sistemas de información, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto si se tratasen datos de categoría especial en consonancia con lo dispuesto en el art 38 del mismo texto legal.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La empresa o entidad contratista 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 contratista 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 contratista deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, 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 contratista 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 la Mujer) 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 ex reclusas y a sus hijos menores de edad.

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 la Mujer 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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 la Mujer), la empresa o entidad contratista 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 la Mujer), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de la Mujer, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.

9. SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del centro.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista 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 la Mujer y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de la Mujer, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en la ejecución del 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 centro, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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 contratista habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), 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 la Mujer) 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 contratista 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 la Mujer), 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 la Mujer).

Cuando el equipo técnico de la entidad contratista encargado de la atención elabore alguna publicación, como artículos en revistas, o participen 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 la Mujer, y, en todo caso, deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de los usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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

La entidad contratista deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros actos institucionales que proponga la Dirección General de la Mujer, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral para la violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

La entidad contratista deberá indicar en el interior del centro y en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la vinculación del centro con la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de este contrato.

11. MEDIOS PERSONALES

La entidad contratista 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 y a sus hijos menores de edad, 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 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 contratista, a cualquier incidencia o emergencia que se produzca, asegurando su resolución durante el horario continuado de 24 horas, los 365 días al 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.

La entidad contratista deberá dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios personales:

- 1 Coordinador, con jornada máxima según convenio colectivo. Tendrá complemento de responsabilidad (51.B.2.2.3 del convenio colectivo).
- 1 Trabajador social (con Diplomatura o Grado en Trabajo Social), con jornada máxima según convenio colectivo.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- 1 Psicólogo para atención de mujeres, (con Licenciatura o Grado en Psicología), con jornada máxima según convenio colectivo.
- 1 Psicólogo infanto-juvenil, (con Licenciatura o Grado en Psicología), con jornada máxima según convenio colectivo.
- 1 Educador social, (con Diplomatura o grado en educación social), con jornada máxima según convenio colectivo. Tendrá complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos (artículo 51.C.1 del convenio colectivo). El trabajo en sábados, domingos y festivos será en horario de mañana.
- 1 Educador infantil (con Diplomatura o Grado en Educación primaria, titulación de Ciclo Formativo de grado superior en educación infantil, Licenciatura o Grado en Pedagogía o equivalente y una experiencia de 1 año en atención a menores), con jornada máxima según convenio colectivo. Tendrá complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos (artículo 51.C.1 del convenio colectivo). El trabajo en sábados, domingos y festivos será en horario de mañana.
- 2 Técnicos de Integración Social, (con titulación de Técnico Superior en Integración Social), con jornada máxima según convenio colectivo. Tendrán complemento de nocturnidad (artículo 51.B.2.2.1 del convenio colectivo).

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.

Por su parte, el puesto de coordinador será desempeñado por un profesional con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) relacionada con las áreas del servicio.

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 exhaustivo: 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**:

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, deberán contar con experiencia mínima de, al menos 1 año en la atención especializada a mujeres o unidades familiares en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.

El puesto de coordinador será desempeñado por un profesional que deberá contar con experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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 mujeres 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.

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 y privados.

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.

Se fomentará la presencia de ambos sexos dentro del equipo profesional, fundamentalmente, en el área psicológica y educativa dirigida a menores, ya que ello potencia la transmisión de roles igualitarios y facilita la deconstrucción de estereotipos de género sexistas.

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”.

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.*



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



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 la Mujer de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través del establecimiento de reuniones de seguimiento y cualesquiera otros métodos que faciliten una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que la Dirección General de la Mujer dicte, 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 y, en su caso, de sus hijos menores de edad.
- Seguimiento y supervisión de las intervenciones grupales (talleres, asambleas, actividades comunitarias, reuniones de equipo, visitas al centro).
- 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, 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Seguimiento y coordinación con otros recursos externos.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación, a solicitud de la Dirección General de la Mujer.
- 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 mujeres, a través de las siguientes actuaciones:

- Intervención psicológica individual, fundamentalmente centrada en la mejora de la autoestima y en la adquisición de habilidades personales, en caso de mujeres que hayan sufrido violencia se trabajara la sintomatología específica.
- 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 de edad

La intervención psicológica con menores de edad irá dirigida a desarrollar intervenciones especializadas con hijos de mujeres ex reclusas 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Derivación a programas específicos de atención psicológica para menores de la Red de Atención integral 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/a trabajador/a 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 menores de edad, 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 y de sus hijos menores de edad, 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 y de sus hijos menores de edad.
- 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 la Mujer, a otros recursos para dar respuesta a las necesidades sociales que no puedan ser atendidas en el centro.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- 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 la Mujer.
- Otras funciones propias de la categoría profesional.

ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MUJERES

El 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 y de sus hijos menores de edad, 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 y sus hijos menores de edad.
- 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



ÁREA SOCIO-EDUCATIVA PARA MENORES DE EDAD

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



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad contratista, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de la Mujer 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 queda expresamente sometida al poder de dirección y de organización de la entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, la entidad contratista 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 contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad contratista 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 la Mujer), del cumplimiento de los requisitos exigidos en la Cláusula 11, relativa a “Medios personales”.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos académicos y profesionales que los exigidos a los profesionales sustituidos, pudiendo excepcionarse esta equivalencia, en caso de sustituciones temporales del personal, siempre que el candidato cuente con experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención especializada a mujeres o unidades familiares en situación de vulnerabilidad y/o 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 contratista 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 la Mujer).

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

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



3.- La empresa o entidad contratista 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 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 contratista 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 contratista 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 contratista 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 contratista deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un programa de supervisión en el que consten los profesionales externos que lo llevarán a cabo.

La empresa o entidad contratista 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 contratista 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 menores de edad, 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).



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



6.- La empresa o entidad contratista 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 contratista, en calidad de empleadora 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 contratista 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 contratista 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 contratista.

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 de la LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista 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 contratista, 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 contratista enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

12. HORARIO

El funcionamiento del centro será en horario continuado durante las 24 horas del día, todos los días del año. En este sentido, las usuarias tendrán a su disposición un teléfono para la atención de situaciones extraordinarias o de urgencia.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Los horarios del personal garantizarán el funcionamiento efectivo del centro 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 la Mujer), 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 de edad se desarrollará preferentemente en horario de tarde.

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

Además de la solvencia exigida, de acuerdo con el art.76.2 de la LCSP, la entidad contratista deberá dedicar o adscribir a la ejecución del contrato uno o varios inmuebles, en los términos siguientes:

BIEN INMUEBLE

La atención residencial de las 14 plazas deberá prestarse en un centro habitacional que tenga la superficie adecuada para garantizar la correcta atención a las mujeres atendiendo a su perfil específico, así como a sus hijos menores de edad, 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 contratista. Deberá reunir además todos los requisitos de habitabilidad y espacio necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo y sus hijos menores de edad, 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 utilización los medios materiales necesarios.

MEDIOS MATERIALES Y SUMINISTROS:

La empresa o entidad contratista 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.
- Abono de los gastos corrientes de las mujeres, en los términos previstos en el presente pliego.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



- Materiales didácticos, informáticos, bibliográficos, de papelería y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la implementación de la Intervención

Todos los gastos relativos al mantenimiento del inmueble en condiciones óptimas para la prestación del servicio, tales como el mantenimiento del edificio donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, la reparación y conservación ordinaria del inmueble y de sus instalaciones, la limpieza del centro y de los bienes muebles en él contenidos, la compra, reparación o reposición de mobiliario y demás equipamiento, y el mantenimiento de los sistemas de videovigilancia, en su caso o la instalación de nuevos sistemas, correrán a cargo de la entidad contratista, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

La entidad contratista correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción u otros), agua, telefonía e internet y equipos informáticos y contratará y se hará cargo de los gastos derivados de la suscripción de los seguros exigibles según los pliegos que rigen el contrato y de las altas de contratos de todo tipo de suministro necesario.

Asimismo, corresponderán a la entidad contratista 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. De igual modo, durante el periodo de ejecución del contrato con una periodicidad, al menos anual, realizarán una desinsectación, desratización y desinfección 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 contratista decida cambiar la ubicación del inmueble sede del servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de la Mujer con, al menos, cuarenta y cinco días hábiles 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.



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

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

Previo a la celebración de la huelga, la empresa o entidad contratista deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la empresa o entidad contratista 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 contratista en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquél.

El presente expediente se financia con Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género que corresponden a la Comunidad de Madrid.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2025.04.07 13:05