



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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE IGUALDAD



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE EMERGENCIA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SUS HIJOS MENORES DE EDAD Y PERSONAS DEPENDIENTES DE LA MUJER, EN LA COMUNIDAD DE MADRID: CENTRO DE EMERGENCIA Nº2**

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

El presente contrato tiene por objeto la gestión de UN dispositivo de acogida temporal (Centro de Emergencia nº 2) 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 mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos menores de edad y personas dependientes de ellas, proporcionándoles alojamiento temporal seguro e inmediato, así como manutención y otros gastos.

Los Centros de Emergencia sirven de apoyo en los primeros momentos de toma de decisión de las mujeres, mientras se determina el lugar de residencia adecuado en función de sus circunstancias, en particular el apoyo psicológico y la orientación jurídica conducente a la denuncia.

### **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, los Centros de Emergencia para mujeres víctimas de Violencia de género, sus hijos menores de edad y personas dependientes de la mujer, son recursos especializados cuya finalidad es dispensar alojamiento temporal seguro, así como manutención y otros gastos a las mujeres, sus hijos menores de edad y personas dependientes de ellas, por el tiempo necesario para llevar a cabo su recuperación, sin que pueda exceder de dos meses.

Los Centros de Emergencia se plantean como una respuesta necesaria ante una situación de emergencia. Constituyen un alojamiento confidencial, no permanente, puente entre una situación de urgencia no previsible y una alternativa residencial más estable y/o normalizada.

Los Centros de Emergencia tienen por objetivo principal ofrecer un espacio seguro, por el tiempo máximo establecido legalmente, a las mujeres en ellos acogidas para que puedan reflexionar acerca de su situación y tomar las decisiones que consideren oportunas para reorganizar su vida. También se prestará asistencia a los hijos menores de edad y personas dependientes de la mujer víctima de violencia de género.

En los Centros de Emergencia se diseña un itinerario de intervención social adecuado a las características personales de cada mujer. Este trabajo se realizará en coordinación con los profesionales de los Puntos Municipales del Observatorio Regional para la Violencia de Género y/o Servicios Sociales). Asimismo, las mujeres y sus hijos menores de edad, así como las personas dependientes de ellas podrán ser derivados a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid cuando se considere necesario para continuar la intervención.

La capacidad total del Centro de Emergencia Nº 2 es de un total de **22 plazas** en régimen de acogimiento residencial para mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos menores de edad y las personas dependientes de ellas.

Del total de 22 plazas, hay dos que solo podrán ser ocupadas por menores de hasta dos años de edad.

Los objetivos específicos de estos centros son los siguientes:

- Acoger de inmediato a las mujeres en situación de urgencia, a sus hijos menores de edad y personas dependientes de la mujer, ofreciéndoles una protección en condiciones seguras.
- Iniciar una acción integradora desde los siguientes ámbitos: psicológico, social y educativo, que permita a las mujeres tomar conciencia de sus derechos y posibilidades.
- Facilitar la orientación en los trámites de carácter urgente.
- Promover la búsqueda y propuesta conjunta entre las usuarias y el personal técnico del centro, de alternativas de convivencia y facilitarles, asimismo, el acceso a los recursos que posibiliten su desarrollo.

### **3. PERFIL DE LA USUARIA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN**

La entidad contratista deberá atender a las usuarias que deriven a este Centro, la Dirección General de la Mujer, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o la Policía Local, de conformidad con los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

Las usuarias son mujeres víctimas de violencia de género, mayores de edad, que se encuentran en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid o que son derivadas de otras Comunidades Autónomas o de las Ciudades Autónomas de Ceuta o Melilla y, en su caso, sus hijos menores de edad y personas dependientes de ellas, en virtud de los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer.

A los efectos del presente pliego, 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 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 por la Dirección General de la Mujer 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 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 prestan en el Centro de Emergencia para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres víctimas de violencia de género, de sus hijos menores de edad de edad y de las personas dependientes de ellas, son los siguientes:

##### **➤ Alojamiento**

El alojamiento comprenderá el uso de una plaza, garantizándose la intimidad de las usuarias, de sus hijos menores de edad de edad y de las personas dependientes de ellas, así como el de las zonas comunes del centro, conforme a la normativa vigente en esta materia en la Comunidad de Madrid.

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 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, mujeres embarazadas, personas usuarias con distintas patologías alimentarias, respetando, en todo caso, la preferencia de las personas usuarias del Centro por la alimentación basada en productos veganos y/o vegetarianos, y debiendo adaptarse, en su caso, a las diferentes confesiones religiosas presentes en el Centro.

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 las personas usuarias que lo precisen, por prescripción facultativa.

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

La empresa o entidad contratista deberá aportar, o en su caso, reponer con la frecuencia necesaria, la suficiente ropa de cama, mesa y 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 un juego de toallas, cepillo y pasta de dientes, jabón de manos, champú y acondicionador, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, peine y cepillo del pelo, tijeras de uñas o cortaúñas y pinzas, así como los productos necesarios para su higiene íntima, pañales y toallitas higiénicas para los hijos menores que, en su caso, lo necesiten, debiendo reponerse cuantas veces sea. Las beneficiarias de estos gastos personales serán las mujeres usuarias, sus hijos menores, así como a las personas dependientes de ellas.

➤ **Otros gastos corrientes y de primera necesidad**

**Durante todo el tiempo que dure la estancia en el dispositivo alojativo, las usuarias, sus hijos menores y las personas a su cargo, tengan o no ingresos propios, tendrán cubiertos, además, todos los gastos que se indican a continuación:**

- Transporte (abono de transporte, taxi, VTC, ...). 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.
- Material escolar y otros gastos escolares vinculados a los menores a su cargo (matrícula, excursiones, ...).
- Medicinas de uso común (paracetamol, ibuprofeno, ...) o con receta.
- Tasas administrativas necesarias para documentación oficial (DNI, Pasaporte, títulos, ...).
- También se incluirán los gastos necesarios para la recuperación de la autoestima, cuidado de la propia imagen, al menos una vez durante su estancia, 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, de actividades de tiempo libre y de ocio.
- Dinero semanal en efectivo para los gastos corrientes de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico.
- Cualquier otro gasto personal vinculado a su proceso de recuperación.

- **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 menores de edad 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 menores de edad a su cargo, y para las personas dependientes de las mujeres.
- **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 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, a sus hijos menores de edad de edad, así como personas dependientes de la mujer.
- **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.**

Las personas usuarias podrán ser derivadas, siempre previa autorización de la Dirección General de la Mujer, a cualquiera de los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid para recibir la atención específica que precisen y que no pueda ser dispensada en el propio Centro de Emergencia, por no ser de la competencia de su personal.

Con el objetivo de proporcionar a las mujeres usuarias, a sus hijos menores de edad de edad, así como a las personas dependientes de la mujer, 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 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 consentimiento.

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 SOCIAL**

Su objetivo será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de la víctima y, en su caso, de sus hijos menores de edad y de las personas dependientes de ella.

Para ello, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones, entre otras:

- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Planificación de la intervención psicosocial.
- Búsqueda de recursos adecuados a sus necesidades.
- Acompañamiento en las decisiones que tome la víctima.
- Coordinación de las acciones de los distintos profesionales y recursos sociales.
- Realización de informes sociales.
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a disposición la Dirección General de la Mujer.
- Información, gestión y tramitación de ayudas económicas específicas.

- **AREA EDUCATIVA**

La intervención educativa estará centrada en favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres, de sus hijos menores de edad y de las personas dependientes de la mujer 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 menores de edad y personas dependientes de la mujer, para favorecer su adaptación al recurso y poder alcanzar una mayor autonomía a la salida.

**La intervención educativa con las mujeres** tiene como objetivos:

- Facilitar la integración social de la mujer y de las personas dependientes de ella.
- Promover la autonomía y responsabilidad de cada mujer.
- Reforzar la autoestima de la mujer y favorecer su proceso de recuperación.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales y/o la consolidación de las ya existentes

- Favorecer el vínculo materno-filial positivo, incorporando pautas de aprendizaje, criterios de atención y cuidado de sus hijos menores de edad de edad, apoyando, en todo caso, el proceso de escolarización de los menores.
- Para promover la autonomía y responsabilidad de la víctima, 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.

**La intervención educativa con los hijos menores de edad de edad** parte 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 menores de edad de edad, así como el acompañamiento en el itinerario educativo de sus hijos menores de edad 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.
- 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**

- Análisis de la experiencia laboral o formativa de la mujer usuaria.
- Derivación, en su caso, a los servicios externos especializados (puntos de atención especializada en los Servicios Públicos de Empleo).

- Elaboración de un programa de inserción laboral, en virtud del cual, se desarrollarán actuaciones de orientación, mejora de la ocupabilidad, a través de la formación, acompañamiento en la búsqueda activa de empleo o autoempleo, así como la realización de talleres específicos para facilitar esta búsqueda.

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 Emergencia objeto de este contrato, la entidad contratista deberá organizar y desarrollar con cada usuaria un proceso de atención e intervención, que se realizará de acuerdo con las especificaciones siguientes y, en todo caso, con las instrucciones y protocolos dictados por la Dirección General de la Mujer para los centros residenciales de esta índole:

- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria y de sus hijos menores de edad de edad, así como las personas dependientes de la mujer, en su caso, así como de su problemática, demandas y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación comprometida con cada persona, de acuerdo a sus necesidades y posibilidades para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, con el fin de ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.
- Con cada usuaria, sus hijos menores de edad de edad y personas dependientes, en su caso, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminada a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno



comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.

- 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 tres fases estrechamente relacionadas:
  - **Valoración.**
  - **Intervención.**
  - **Seguimiento.**

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

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

### **VALORACIÓN:**

Se realizará una evaluación inicial de la situación de las mujeres, menores y personas dependientes de la mujer, integrantes de la unidad familiar desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, jurídico y 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 medio y con los objetivos del proceso de atención psicosocial.

## **INTERVENCIÓN:**

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

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

En el diseño del proceso de intervención integral por el equipo multidisciplinar, se determinará 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 antes de 10 días del ingreso de la usuaria en el Centro.

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

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

Todo ello, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención a las mismas que se le aplique y que, en todo caso, se atenderán a lo dispuesto por la Dirección General de la Mujer.

La 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.

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

## **FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PII, por la usuaria, la empresa o entidad contratista deberá facilitar su salida del centro.

Las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos del PII, 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 regulada en el Acuerdo de 8 de noviembre de 2022, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las normas reguladoras y se establece el procedimiento de concesión directa de 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.

## **6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS**

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer autorizará, en su caso, las derivaciones pertinentes desde el Centro de Emergencia 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 menores de edad de edad y personas dependientes de la mujer (servicios jurídicos y judiciales, sociales, educativos, de vivienda, recursos para menores, servicios de salud mental, policiales, entre otros), contando siempre con la autorización de la Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a Víctimas de la Dirección General de la Mujer.

## **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 (PII)
- 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 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.

## **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 déficits 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 víctimas de violencia de género, a sus hijos menores de edad de edad y, en su caso, a las personas dependientes de la mujer.

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 de las personas 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.

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 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 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 contrato, 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.

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 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 emergencia 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 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 científicas, 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 todas las personas usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

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

Los miembros del equipo profesional de la entidad contratista deberán 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.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en el marco del presente 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, sus hijos menores de edad y personas dependientes de la mujer, 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 permisos, 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 PII.
- La respuesta por parte de la entidad contratista a cualquier incidencia o emergencia que se pueda producir, asegurando su resolución durante el horario continuado de 24 horas, todos los 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 en el centro será el siguiente:

**Centro de Emergencia Nº 2 (22 plazas)**

- 1 Coordinador. Jornada máxima según convenio colectivo, con plena dedicación según convenio colectivo sectorial de aplicación y que también ejercerá las funciones de psicóloga de menores.
- 1 Psicólogo. Jornada máxima según convenio colectivo.
- 1 Trabajador social. Jornada máxima según convenio colectivo.
- 6 Técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres. Jornada máxima según convenio colectivo.
- 1 Técnico del ámbito de la intervención socio-educativa con menores. Jornada máxima según convenio colectivo.

A continuación, se definen los perfiles profesionales que se acaban de relacionar:

- o La **persona responsable de la Coordinación** deberá contar con formación universitaria de Licenciatura o Grado en Psicología, con la acreditación como psicólogo sanitario y estar colegiado en el Colegio Profesional correspondiente.
- o El **psicólogo** deberá contar con Licenciatura o Grado en Psicología, con la acreditación como psicólogo sanitario y estar colegiado en el Colegio Profesional correspondiente.

Deberá prestar su servicio en horario de mañana y tarde.

- o El **trabajador social** deberá contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión (Diplomatura o Grado en Trabajo social).

Deberá prestar su servicio en horario de mañana y tarde.

- Los **técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con mujeres** serán seis técnicos. La prestación del servicio de intervención socio-educativa deberá estar cubierto de forma ininterrumpida las 24 horas.

- o Cuatro deberán contar con diplomatura o Grado en **Educación Social**, o con la habilitación por el colegio profesional correspondiente.

Dos tendrán complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos y uno tendrá complemento de nocturnidad.

- o Dos deberán contar, como mínimo, con una titulación de **Técnico Superior en Integración Social**.

Uno tendrá complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos y otro tendrá complemento de nocturnidad.

- El **técnico del ámbito de la intervención socio-educativa con menores** contará con Grado superior de Formación profesional en Educación infantil.

Deberá prestar sus servicios en turno de tarde.

Las personas que ocupen los puestos de psicólogo y trabajador social 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 (con presencia mínima obligatoria de 9h. a 14h.) y dos tardes (con presencia mínima obligatoria de 17h. a 19h.) 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.

Las titulaciones académicas obtenidas fuera de España deberán contar con la oportuna homologación expedida en España por el Ministerio competente en la materia.

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**:

- 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 de cada uno de los Centros (coordinador, psicólogo, trabajador social 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)<sup>1</sup> 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**.

---

<sup>1</sup> 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.*

## 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 con validez en todo el territorio nacional español.

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.

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 comprobará que las personas candidatas cumplen con los requisitos exigidos y emitirá un certificado donde los acreditarán uno por uno para que desde la Dirección General de la Mujer se verifique, contrastando lo ahí recogido con la documentación aportada, que cumplen con lo que se les solicita en este pliego de prescripciones técnicas.

La entidad contratista deberá mantener permanentemente actualizado el listado del personal que esté prestando el servicio, con indicación del puesto de trabajo que se desempeña por cada uno de los miembros del equipo 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 Delinquentes 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 las empresas 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.

El personal propuesto para la ejecución del contrato ha de estar integrado en la estructura de la entidad contratista o en disposición de integrarse en la misma.

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 Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. El personal queda expresamente sometido al poder de dirección y organización de la entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan 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 académicos y profesionales exigidos en este pliego.

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 necesaria para la realización del objeto del contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones que procedan, en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas. La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de diez días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos académicos, de formación y de experiencia que los que ostente el 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.

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

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 diez 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 contratista 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 sus prórrogas, en su caso, y 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 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 contratista 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.

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 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 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 la entidad o empresa contratista, en su calidad de empleador 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 308.2 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 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. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL**

### **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 de cualquier canal que facilite una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que desde la Dirección General de la Mujer se dicten, todo ello sin perjuicio de las funciones que le corresponden en este ámbito al coordinador/a del contrato.
- Planificación, supervisión, evaluación, seguimiento, control y coordinación en general, de acuerdo con el equipo profesional, del PII de cada usuaria en su proceso de recuperación integral, en su caso, de sus hijos menores de edad de edad y de las personas dependientes de la mujer.
- 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 la mujer, a fin de valorar la necesidad de atención psicológica, social, jurídica o de cualquier ámbito, así como la realización de las entrevistas 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

- Velar por el cumplimiento de la normativa en la materia y los protocolos vigentes.

### **ÁREA PSICOLÓGICA**

El objetivo de esta área será la valoración, apoyo y atención psicológica de las víctimas, y en su caso, personas dependientes de la mujer, 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.

En relación con los hijos menores de edad, **la coordinadora, en calidad de psicóloga de los mismos, realizará las siguientes funciones:**

- Detección de las posibles secuelas sufridas y del grado de afectación de la violencia sobre sus vidas y 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, Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género, servicio itinerante de atención psicológica infanto-juvenil, 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 de Intervención Individualizado (PII).
- Evaluación del impacto de la violencia en los diferentes aspectos sociales de la mujer, de sus hijos menores de edad y de las personas dependientes de la mujer, 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 menores de edad y de las personas dependientes de la mujer, 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 menores de edad y de otras personas dependientes de la mujer.
- 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 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 la Mujer.
- 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 menores de edad y personas dependientes de la mujer, 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 menores de edad 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**

Los técnicos 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.

### **13. HORARIO**

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

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

Para el correcto funcionamiento del servicio se establecerán turnos rotatorios y variables, que permitan una adecuada atención a las usuarias, el adecuado intercambio de información entre turnos, así como la celebración de reuniones de equipo.

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

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

### **BIENES INMUEBLES**

**Los inmuebles en los que se prestarán los servicios serán puestos a disposición de la empresa o entidad contratista por la Dirección General de la Mujer y su utilización por la misma tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre los mismos, ni utilizarlos para otro fin distinto del contratado.**

La prestación del servicio objeto del contrato en el **Centro de Emergencia 2** se desarrollará en las instalaciones y edificio habilitados para este fin. Se trata de un espacio de características habituales a las de una vivienda normalizada con una capacidad de 22 plazas.

El centro se ubica en una planta completa ocupando un total de 4 pisos, y disponiendo de 8 habitaciones para las unidades familiares: 2 habitaciones triples, 5 habitaciones dobles (dos de ellas con cuna), 1 habitación cuádruple.

El centro dispone de 3 baños completos, 1 aseo, un baño adaptado a usuarias de movilidad reducida, y un baño completo de trabajadores del centro, salón, comedor, sala de juegos para los más pequeños, cocina y lavandería.

Al mismo tiempo dispone de un despacho de usos múltiples y un despacho para la atención individual a las mujeres y un despacho de Dirección y atención social.

Al inicio del contrato, se elaborará conjuntamente entre la empresa o entidad contratista y la Dirección General de la Mujer, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

La empresa o entidad contratista mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), y llevará a cabo las reparaciones que sean necesarias. Igualmente suscribirá y mantendrá vigentes, las correspondientes pólizas de seguros obligatorias, según los pliegos que rigen el correspondiente contrato administrativo de servicios.

Los preceptivos contratos de mantenimiento deberá el contratista suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras que para el ejercicio de la actividad en cada momento estén en vigor.

Las previsiones del párrafo anterior derivan de la obligación que recae sobre la empresa o entidad contratista de asumir todos los gastos relativos al mantenimiento, con carácter general, del centro correspondiente. A tal efecto y sin carácter exhaustivo: limpieza diaria y general, reparación y conservación ordinaria del centro y de todas sus instalaciones y seguros.

La empresa o entidad contratista se responsabilizará del control integral de plagas (desinsectación, desratización y desinfección) del centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento del centro, asumiendo sus costes. Al menos, una vez al año se llevará a cabo una desinsectación, desratización y desinfección del Centro. Dichas actuaciones deberán asegurar una adecuada calidad ambiental en interiores, de acuerdo con la norma UNE 17120.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo:

#### **Mantenimiento preventivo:**

La empresa o entidad contratista será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.

Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligase a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

#### **Mantenimiento correctivo:**

Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones

existentes, la empresa o entidad contratista vendrá obligada a informar en tiempo y forma, de la modificación legislativa a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como de los gastos derivados de la reposición de mobiliario y electrodomésticos.

Asimismo, la indicada Consejería se hará cargo de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el contratista, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Comunidad de Madrid comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del contrato, que la entrega del centro, sus instalaciones, equipamiento y bienes muebles adscritos al mismo se realiza en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento para ser recibidos, atendiendo a su depreciación normal y, en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el contratista a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

Si a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones 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.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del Acta que se redacte. Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de incautación de la garantía definitiva constituida, a los efectos que legalmente procedan.

### **BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS**

La empresa o entidad contratista deberá aportar, además de los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, en los términos previstos en la cláusula cuarta del presente pliego de prescripciones técnicas, los siguientes:

- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.



- Materiales didácticos, equipamientos informáticos y telefónicos, aplicaciones informáticas, materiales bibliográficos, de papelería, servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio y otros materiales fungibles, también en casos de urgencia o de crisis energética –linternas, radio a pilas, pilas, luces de movimiento portátiles a pilas, camping gas- y materiales educativos necesarios para la implementación de la Intervención, así como los gastos de las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral.
- La entidad contratista correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción u otros), agua, telefonía e internet, contratación y asunción de los gastos derivados de la suscripción de los seguros exigibles según los pliegos que rigen el contrato y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario, así como los gastos derivados del mantenimiento y funcionamiento del centro.

Lo anterior comporta la obligación de mantenimiento, contratación y, en su caso, alta de suministros del centro, así como el pago de los gastos de energía eléctrica, gas, agua y/o telefonía e internet, entre otros, que sean necesarios.

- A la entidad contratista le corresponderán los gastos relativos a la reparación, conservación y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, para mantenerlos en condiciones normales de prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, así como hacerse cargo de todos los gastos necesarios para la limpieza e higiene del centro, debiendo realizar, al menos, una limpieza y desinfección profesional anual de colchones y tapicerías de los muebles contenidos en el inmueble.
- También le corresponderán los gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contraincendios.

#### **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 contrato se financia con Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género que corresponden a la Comunidad de Madrid.**

**Madrid, a la fecha de la firma  
LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER**

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA  
Fecha: 2025.06.23 12:26