



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

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA Nº 2 PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la gestión de **un Centro de Día** para mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social.

El **Centro de Día Nº 2** atenderá especialmente a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, contando con un programa específico e individualizado dirigido a mujeres iberoamericanas.

El Centro está 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 (Dirección General de la Mujer).

### 2. OBJETIVOS

De acuerdo con el diseño establecido por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, los Centros de Día son recursos especializados de atención, dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, residentes en la Comunidad de Madrid, a las que se prestarán los necesarios apoyos a través de la organización de diversas actividades, para trabajar sus habilidades sociales y su autonomía personal, a fin de conseguir su plena integración social.

La misión de esta clase de centros es contribuir a desarrollar capacidades individuales, colectivas y comunitarias en las mujeres, facilitándoles herramientas para su autonomía y desarrollo personal, mediante un modelo de intervención social, interdisciplinar y específico para ellas. Todo ello, coordinado con el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, con el fin de que se produzca la recuperación integral de la mujer y su plena y efectiva incorporación en la vida social, laboral y económica, fomentando su desarrollo personal.

Los Centros de Día se conciben como un lugar de encuentro, atención y recuperación para mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, en el que la atención a prestar se plantea desde un punto de vista fundamentalmente grupal que permita el intercambio de experiencias y facilite el cambio de actitudes aunque sin excluir la atención individual, así como desde la perspectiva intercultural y de género.

Los objetivos generales de este programa serán los siguientes:

- Atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, que se encuentran en situación de vulnerabilidad por circunstancias personales, familiares o sociales desde un punto de vista psicosocial.
- Apoyar a las mujeres en la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que permitan la autonomía y la integración en la vida

social, laboral y económica, favoreciendo su participación social, tanto individual, como comunitaria.

- Proporcionar orientación jurídica y socio-laboral.
- Promover la responsabilidad de las mujeres atendidas, fomentando la ayuda mutua entre ellas, a fin de configurar una red de apoyo.

### Objetivos específicos

- Promover la autonomía y la responsabilidad de cada mujer para que ellas sean las auténticas protagonistas de sus cambios.
- Informar y asesorar sobre los recursos y prestaciones a los que la mujer puede acceder.
- Ofrecer un espacio y un tiempo propio para la reflexión y la toma de decisiones en caso de sufrir violencia de género.
- Facilitar herramientas para la integración laboral y social.
- Orientar a las mujeres en el proceso educativo de sus hijos.
- Facilitar y promover decisiones y acciones destinadas a la reformulación de su proyecto de vida.
- Trabajar en red con otros centros y servicios de atención a mujeres, especialmente si son inmigrantes.
- Ser un espacio abierto y dinámico de participación social, reflexión y debate sobre género, violencia e interculturalidad.
- Realización de actuaciones de sensibilización en materia de igualdad y prevención de la violencia de género, con el fin de mejorar la calidad de vida.

### **3. PERFIL DE LAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO**

La empresa o entidad contratista deberá atender a las usuarias que cumplan los requisitos de acceso establecidos y exigidos en cada momento por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer.

Las usuarias deberán ser mujeres mayores de edad, que se encuentren residiendo en la Comunidad de Madrid y que presenten situaciones de vulnerabilidad o conflicto por su condición de víctimas de violencia de género y/o se encuentren en riesgo de exclusión social, bien por circunstancias personales, familiares o sociales, o bien por su pertenencia a grupos sociales definidos por su lugar de procedencia y sus peculiaridades culturales (mujeres inmigrantes).

Los requisitos de entrada en este recurso 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 la Ley 12/2022, de

21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. La aceptación o denegación del servicio a las usuarias se realizará por parte de la Administración.

En cualquier caso, se actuará de acuerdo con lo dispuesto en cada momento por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, en cuanto a las normas de acceso, intervención, así como las derivaciones a otro u otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, en su caso.

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.

La capacidad de atención de este Centro de Día para mujeres se establece en torno a 600 usuarias al año.

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

Las actividades a prestar por el Centro son las que se indican a continuación:

##### **➤ APOYO SOCIOLABORAL Y EDUCATIVO**

- **Información, orientación laboral y apoyo educativo.**
- **Atención social individual** para detección de necesidades, información sobre recursos y ayuda a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social.
- **Diseño e impartición de talleres y actividades** para, de forma transversal, abordar los contenidos específicos de promoción de la igualdad, desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, técnicas de búsqueda de empleo, educación comunitaria y salud sexual y reproductiva.
- Dentro del programa específico dirigido a mujeres iberoamericanas deberán contemplarse además talleres y actividades de aprendizaje e interculturalidad.

##### **➤ APOYO PSICOSOCIAL**

- **Orientación psicosocial**
- **Atención individual:** valoración de las necesidades de atención psicológica de la mujer, así como la evaluación de los conflictos y capacidades que presenta, con la finalidad de determinar, diseñar, y llevar a cabo el proceso terapéutico más adecuado.
- **Diseño e impartición de talleres de psicoeducación** en materia de violencia de género y actividades específicas de autoestima, ayuda mutua, desarrollo de habilidades sociales y de resolución de conflictos y de dependencia afectiva.

### ➤ **ORIENTACIÓN JURÍDICA:**

**Las actuaciones comprendidas en este apartado de orientación jurídica, en ningún caso pueden entenderse como el ejercicio de las funciones de defensa y representación letrada ante los juzgados y tribunales.**

- **Información y orientación jurídica.**
- **Diseño e impartición de charlas informativas** en materia jurídica (extranjería, Derecho de Familia, Derecho Laboral y Derecho civil, fundamentalmente), con especial atención a las necesidades planteadas por las mujeres inmigrantes atendidas en el centro.
- Orientación, información y atención en temas específicos de violencia de género.
- Atención y asesoramiento individualizado.

### ➤ **MEDIACIÓN INTERCULTURAL:**

- Apoyo a las mujeres inmigrantes, tanto en el ámbito cultural, lingüístico como en su proceso migratorio.

### ➤ **LUDOTECA**

- El Centro de Día contará con este recurso complementario para dar atención a los menores que acompañan a las mujeres que acuden al mismo, y durante el tiempo que permanezcan en el Centro, fomentándose la realización de actividades educativas.

Una vez atendidas las usuarias en el Centro de Día, de persistir alguna necesidad de apoyo o atención, éstas serán derivadas, en su caso, al recurso o recursos más convenientes de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, del resto de áreas asistenciales de la Comunidad de Madrid o de otros recursos de carácter público o privado.

En todo momento, se actuará de forma coordinada con el resto de profesionales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

## **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.
- La perspectiva de 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 atención.
- 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 así como en la atención a mujeres en situación de vulnerabilidad.

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

- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, desde la perspectiva de género e interculturalidad, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria, así como de su problemática, demandas y posibilidades.
- Con cada usuaria, en su caso, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y de asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.
- El proceso de atención 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.**
  - **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.

Todas estas actuaciones, sin perjuicio de la presencialidad de los profesionales del servicio en la sede del mismo, se podrán desarrollar de tres formas distintas según las circunstancias lo requieran, **siempre a criterio de los profesionales que las realizan:**

1. Atención presencial, modalidad que debe ser prioritaria, ya sea por el expreso deseo de la mujer solicitante, o en consideración a las mujeres afectadas por una importante brecha digital, y aquellos otros casos resistentes y poco proclives a una atención telemática.
2. Atención telefónica y/o telemática, para aquellos casos o situaciones en que sea necesario y posible, teniendo en cuenta los criterios técnicos del equipo del

servicio y/o la necesidad de esta modalidad por parte de las usuarias, siempre a criterio del personal especializado.

3. Atención mixta (presencial/telemática), que combine la atención presencial para las situaciones consideradas ineludibles, como primeras consultas y estudio de la documentación pertinente, entre otras y la atención telemática para sucesivas citas cuando la situación lo requiera, según lo reflejado en el punto anterior.

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 cada mujer 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 desarrollo 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, solo 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 evaluación 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:**

Los Centros de Día son recursos especializados de atención dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y/o en riesgo de exclusión social, que tienen como objetivo prestar apoyo y atención a las mujeres que lo requieran, mediante la atención individual y la atención grupal en cada una de las áreas de intervención, organizando diversas actividades de carácter formativo, informativo y lúdico.

Se llevarán a cabo los siguientes tipos de intervención:

#### **a) ATENCIÓN PUNTUAL**

Aquellos casos en los que la mujer establece contacto con el Centro con el fin de solicitar información puntual sobre algún tema referido a cualquiera de las áreas de intervención: psicológica, social o jurídica.

En este caso, en el expediente solo constaría la ficha con los datos personales de la usuaria y el motivo de contacto con el centro, profesional que la atiende y la



información facilitada, sin que la entidad tenga la obligación de incluir esta información en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer.

## **b) PROCESO DE INTERVENCIÓN CONTINUADO**

La metodología de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado de intervención (en adelante, PII), de manera que, partiendo de la valoración inicial de necesidades y expectativas de la usuaria, se elaborará ese plan con la participación de las profesionales de las diferentes áreas, psicosocial, educativa y jurídica.

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 tendrá en cuenta tanto la atención individualizada, como la grupal.

El PII de cada usuaria debe diseñarse en el plazo de 10 días hábiles desde el alta como usuaria en el centro y deberá formalizarse por escrito y enviarse a la Dirección General de la Mujer.

El PII se revisará periódicamente con el fin de evaluar los logros conseguidos y establecer la formulación de nuevos objetivos en el proceso de recuperación de la mujer.

En el diseño y seguimiento del plan participarán todos los profesionales que intervengan en el mismo, para lo que resulta imprescindible un trabajo coordinado y multidisciplinar.

De cada usuaria, se deberá abrir un expediente en el que además del PII y sus posteriores modificaciones se incluirán todos aquellos datos sobre la intervención realizada, en su caso, de manera que, si fuera necesario y a requerimiento de la Dirección General de la Mujer, se elabore para su envío un informe resumen del trabajo realizado, todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

En todos aquellos casos en los que las características y condiciones de la persona atendida lo requieran, se podrá proceder a la derivación 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.

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, manteniendo los datos permanentemente actualizados. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes al alta como usuaria en el centro o al momento en que acontezca la circunstancia susceptible de ser incluida en la aplicación informática, según corresponda en cada caso.

## **SEGUIMIENTO:**

Se llevará a cabo la articulación de un sistema de apoyo social y seguimiento flexible y continuado ajustado a las necesidades de las usuarias del Centro de Día.

En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el Psicólogo y el Trabajador Social del equipo del Centro, pero también contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales vinculados al mismo.

## **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 este Centro de Día se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, así como a otros recursos públicos o privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y necesidad de una mayor especialización en la intervención, evitando duplicidades en la atención.

Estas comunicaciones de datos personales se realizarán al amparo de lo establecido en el artículo 8 y en la Disposición Adicional 10ª de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

## **7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

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

- Ficha individual (comprenderá los datos personales, los informes sociales, los informes psicopedagógicos y en su caso, informe jurídico).
- Hojas de seguimiento.
- Valoración individual.
- Partes de incidencias.
- Proceso de evaluación y seguimiento.
- Otros datos de interés.

En el caso de atenciones puntuales, bastará con recoger:

- Datos personales.
- Motivo de contacto con el Centro.
- Profesional de atención.
- Información prestada.

La empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán custodiados 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.

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.

- 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.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales comprobará con una antelación mínima de un 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 la empresa o entidad contratista 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 comprobación de los expedientes, de cuyo resultado se levantará acta, que deberá ser firmada por los concurrentes a la misma, los representantes de la Administración y el contratista.

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

## **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 mensual y una 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 mensual y 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 carencias y nuevas necesidades.

**La entidad contratista deberá incluir en la memoria mensual y en la anual correspondientes, la relación de los gastos abonados en concepto de gastos por la organización de actividades grupales y talleres.**

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).

No se recibirán de conformidad las memorias mensuales ni la anual que no incluyan mensualmente la relación de **gastos por la organización de actividades grupales y talleres** 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.

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

Asimismo, la empresa o entidad 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.

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 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 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 y durante 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 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 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.

## **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, se deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Se incluyen en la previa autorización, cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios de la empresa o entidad 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 empresa o 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.

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 empresa o entidad contratista deberá disponer del número de trabajadores necesarios para prestar el servicio, 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 de atención del recurso se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando, en todo caso, los perfiles profesionales que se detallan a continuación.

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 personal a disposición para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad contratista, será el siguiente con los siguientes perfiles:

- **1 coordinador**, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación, **con dedicación exclusiva** a tareas de coordinación y que deberá contar con:
  - o Formación universitaria (Diplomatura o Grado en Trabajo Social).
  - o Experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales.
  - o Experiencia mínima de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o de 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual y 6 meses en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.
- **2 psicólogos**, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
  - o Con Licenciatura o Grado en psicología.
  - o Con colegiación en el Colegio Profesional oficial correspondiente.
  - o Con acreditación como psicólogo sanitario.
  - o Experiencia mínima de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o de 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual y 6 meses en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.
- **1 trabajador social**, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
  - o Con Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
  - o Experiencia mínima de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o de 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual y 6 meses en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.
- **1 abogado**, con jornada del 40% (que se entenderá por referencia a la jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación):
  - o Con Licenciatura o Grado de Derecho.
  - o Con Título profesional de abogado.
  - o Con colegiación en el Colegio Profesional Oficial correspondiente.
  - o Experiencia mínima de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o de 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual y 6 meses en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.
- **3 educadores sociales**, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
  - o Con Diplomatura o Grado en Educación Social o la correspondiente habilitación otorgada por el colegio profesional competente.
  - o Experiencia mínima de 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o de 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual y 6 meses en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social.



- **1 orientador laboral**, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
  - o Con titulación de Ciclo formativo de Grado Medio o Superior en Integración Social.
  - o Con formación específica en orientación e intermediación laboral con mujeres en vulnerabilidad.
- **1 mediador intercultural**, con jornada del 80% (que se entenderá por referencia a la jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación), que cumpla uno de estos dos requisitos:
  - o Titulación universitaria o titulación de ciclo formativo de Grado Superior en mediación intercultural.
  - o Experiencia de 1 año en mediación intercultural.
- o **1 educador infantil**, con jornada del 50% (que se entenderá por referencia a la jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación):
  - o Diplomatura o Grado en Educación Primaria, titulación de ciclo formativo de Grado Superior en Educación Infantil, Licenciatura o Grado en Pedagogía.
  - o Experiencia de 1 año en atención a menores.
- **2 auxiliares administrativos**, uno a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación y otro con jornada del 60% (que se entenderá por referencia a la jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación):
  - o Con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente.
  - o Con conocimientos informáticos a nivel de usuario.

#### 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.

#### En cuanto a la **experiencia**:

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

<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.*

atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual o a mujeres en riesgo de exclusión social, siempre que **el tiempo restante, hasta completar el año**, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

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.

#### 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.

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 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.

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

Todo el personal de la empresa o entidad contratista al que corresponde la realización de las 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.

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 adscrita al contrato queda expresamente sometida al poder de dirección y de organización de la entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido.

Por tanto, la entidad contratista es 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 en exclusiva 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 puesto a disposición de 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 establecidos en la cláusula 11. MEDIOS PERSONALES del presente 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 poner a disposición de la ejecución del presente contrato el equipo profesional requerido y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como la 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 empresa o entidad contratista remitirá a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la relación completa del personal destinado en cada momento al funcionamiento del centro residencial gestionado y la atención que presta en ese recurso, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente a dicha Consejería, las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

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

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y al menos en dos portales de búsqueda de empleo, y la misma no haya sido atendida por aquella 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, y en al menos dos portales de empleo.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal por tiempo inferior a 3 meses y sustituciones de fines de semana en los que esté abierto el Centro, se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de, al menos, 6 meses en:

- Atención especializada a víctimas de violencia de género y/o en la atención especializada a mujeres en riesgo de exclusión social a los Psicólogos, Trabajadores Sociales, Abogado y Educadores sociales.
- Orientación sociolaboral al Orientador laboral.
- Atención a menores al Educador Infantil.

Con esta medida, se persigue dar oportunidad a nuevos profesionales que se incorporan al sector de la atención a la violencia de género permitiendo consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

4. La empresa o entidad contratista deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del

servicio que se ofrece a las mujeres, especialmente, a ser atendidas por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

5. La empresa o entidad 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 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 profesionales.

Para su acreditación, la empresa o entidad contratista deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas dirigidas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los 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.

6. 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 conste el/los profesional/es 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.

7. 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, 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.

8. La empresa o entidad contratista velará especialmente para que el personal puesto a disposición de 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.

9. El personal puesto a disposición de la prestación de 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.

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 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.

## **12. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL**

Las funciones de cada profesional del Centro de Día 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 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 itinerario establecido para cada usuaria en su proceso de recuperación integral.
- 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, a fin de valorar la necesidad de atención psicológica, social, jurídica o de cualquier ámbito así como la realización de la 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 SOCIAL**

- Valorar las necesidades de atención social que presenta la usuaria, procediendo a informarle sobre los recursos existentes y favoreciendo canales de ayuda.
- Facilitar a las mujeres atendidas la realización de gestiones y trámites necesarios en el ámbito sociolaboral.
- Orientación y apoyo sociolaboral a todas aquellas mujeres que lo precisen, acompañamiento en la búsqueda de empleo y formación en la adquisición de herramientas básicas para la búsqueda de empleo. Trabajo individual y talleres de actividades.
- Asistencia a las reuniones de equipo del Centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Coordinación y trabajo en Red con profesionales de otros recursos de la Comunidad de Madrid, Servicios Sociales, Ayuntamientos y organizaciones con el fin de conocer los recursos y hacer derivaciones ajustadas a las necesidades de las mujeres atendidas.
- Elaboración de la ficha de atención social en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.
- Seguimiento del caso, una vez cause baja la mujer en el Centro.
- Promover la libre decisión, la independencia y la participación activa de las mujeres que atiendan.

### **ÁREA PSICOLÓGICA**

- Valoración y diagnóstico de la situación que presenta la mujer atendida decidiendo y consensuando el proceso de intervención más adecuado para el afrontamiento y resolución de los conflictos y daños emocionales a tratar.
- Intervención individual y grupal en función de las necesidades del caso.
- Asistencia a las reuniones de equipo del Centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.

- Coordinación con las profesionales de otros recursos de atención a los que se deba remitir y/o derivar a la mujer.
- Elaboración de la ficha de atención psicológica en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.
- Supervisión del proceso de atención y seguimiento psicosocial: orientación y apoyo psicológico.

### **ÁREA JURÍDICA**

- Asesoramiento en las distintas ramas del derecho en las que las mujeres atendidas precisen información y apoyo: asuntos de extranjería, penal, civil, laboral, entre otras.
- Promover actividades formativas sobre aspectos jurídicos de interés general para trabajar con grupos de mujeres.
- Asistencia a las reuniones de equipo del Centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Coordinación con profesionales de otros recursos del ámbito jurídico al que deba ser remitida o derivada la mujer.
- Elaboración de la ficha de atención jurídica en la que se recogen todos los datos referidos a esta área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

### **ÁREA EDUCATIVA:**

- Valoración individual de las necesidades de apoyo y atención profesional en el ámbito socioeducativo de las mujeres atendidas.
- Acompañamiento de la mujer en sus procesos de autonomía y crecimiento personal.
- Coordinación con las profesionales de las distintas Áreas de atención del Centro en el diseño y puesta en marcha de actividades grupales destinadas a favorecer la adquisición de habilidades, autoconocimiento y recuperación de las mujeres.
- Asistencia a las reuniones de equipo del Centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con la mujer en este ámbito, recabando, en su caso, los datos de otras áreas y coordinando procedimientos en esta materia.
- Acompañamiento 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 de cualquier otra institución u organización y coordinación con los profesionales de esta área educativa.
- Organización de las actividades lúdicas del Centro.
- Elaboración de la ficha del Área educativa en la que se recogen todos los datos referidos a este área así como de cuantos informes sean requeridos para la evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

## **SERVICIO DE LUDOTECA**

Se concibe como un recurso de conciliación para la atención a los menores que acompañan a sus madres, mediante la organización de actividades lúdicas, teniendo presentes como objetivos del servicio los siguientes principios:

- La educación en igualdad
- La educación para la paz.
- La educación en el cuidado del espacio
- Valoración del juego libre como medio de autoexpresión, comunicación y crecimiento personal y del juego en grupo, como facilitador del desarrollo de habilidades sociales y de relación con adultos e iguales.

### **Funciones:**

- Organizar el espacio de la ludoteca y los recursos materiales imprescindibles para llevar a cabo los objetivos señalados.
- Dinamizar, suscitar, participar u observar el juego y actividades de los menores atendidos en la ludoteca.
- Implicar a las madres en el proceso de atención llevado a cabo en este espacio, informándoles de las actividades realizadas así como de aquellos aspectos relevantes y significativos observados sobre el desarrollo del juego y habilidades en sus hijas/os.
- Asistencia a las reuniones de equipo del Centro con el fin de facilitar la información sobre el trabajo llevado a cabo con los menores atendidos, recabar los datos de otras áreas y coordinar procedimientos.
- Participación en la organización y realización de actividades de ocio para madres e hijos.

## **ÁREA MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

- Facilitar la comunicación y la relación con las diferentes áreas del recurso.
- Actuar como un puente cultural y lingüístico entre las mujeres y las profesionales con el fin de neutralizar las diferencias en la calidad asistencial, participando en todas aquellas entrevistas y actividades en las que su presencia contribuya a facilitar la intervención.
- Apoyar el proceso migratorio de la mujer, reforzando y valorando sus capacidades y competencias.
- Coordinación con profesionales de otros recursos de apoyo a la mujer atendida, realizando acompañamientos para la realización de trámites y gestiones siempre que la situación lo requiera.
- Elaboración de la ficha del Área de Mediación, recogiendo todos los datos referidos a este área así como de cuantos informes sean requeridos para la Evaluación, derivación y seguimiento de las mujeres atendidas.

## **13. HORARIO**

El funcionamiento del Centro de Día será de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de 9 a 20 horas, de forma ininterrumpida, y los sábados, de 10 a 14 horas, así como eventualmente por las tardes, cuando haya actividades programadas.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo del Centro durante todo su horario.

El Centro intentará, en la medida de lo posible, establecer el horario más conveniente para las personas usuarias del mismo, en función de sus circunstancias personales y familiares y de acuerdo con su plan individualizado, sin perjuicio de que una diferente distribución de las horas de atención a los usuarios deba ser comunicada y autorizada por la Dirección General de la Mujer.

Asimismo, el Centro funcionará durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de 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 del mismo.

No obstante, durante los meses de julio y agosto y en función de la demanda existente, se podrá flexibilizar el horario de atención, pudiendo reducir éste pero manteniendo siempre como mínimo una atención diaria de, al menos, 6 horas de atención al público. Durante el período estival (julio y agosto) se permitirá la no apertura los sábados.

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

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.

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. 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.

Igualmente suscribirá y mantendrá vigentes, las correspondientes pólizas de seguros obligatorias, según los pliegos que rigen el correspondiente contrato administrativo de servicios.

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. 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) de cada centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento de cada 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-EN 16636:2015.

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, la entidad contratista 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, la entidad contratista 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, con la excepción de los que deban ser aportados por el contratista, especificados en el apartado siguiente, “BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS”, 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 los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y en particular 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, fax, gastos de compra y reposición de material de escritorio y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la implementación de la Intervención, así como los gastos derivados de la organización de las actividades a realizar en el Centro, así como las 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.
- 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 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.

## **15. 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.

Previamente 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 aquel.

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

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

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA  
Fecha: 2025.09.19 13:40

**Fdo.: Patricia Reyes Rivera**