



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

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE ACOGIDA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE TRATA CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y/O DE PROSTITUCIÓN FORZADA, DE LA COMUNIDAD DE MADRID: CENTRO DE ACOGIDA DE TRATA Nº2.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un dispositivo de acogida temporal (Centro de Acogida de Trata nº2) integrado en la Red de Atención Integral para la Violencia contra la Mujer 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 trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada, con una capacidad de **13 plazas residenciales**, proporcionándoles alojamiento temporal seguro e inmediato; manutención y otros gastos; un tratamiento integral de recuperación, desde los ámbitos psicológico y educativo; mediación intercultural y sanitaria; y asesoramiento jurídico. Todo ello con el fin de favorecer la autonomía de las mujeres y su integración social.

La residencia en el citado centro de acogida será por el tiempo necesario para llevar a cabo su recuperación, sin que pueda exceder de **veinticuatro meses**.

2. OBJETIVOS

El artículo 16.2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid establece que se atenderán las necesidades de las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual con programas específicos dirigidos a conseguir su autonomía personal.

En este marco legal, los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Dar la máxima seguridad a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada, articulándose procedimientos de protección.
- Atender de forma integral y especializada a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada.
- Prestar apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que permitan la autonomía y la integración en la vida social, laboral y económica.
- Promover espacios de relación entre las mujeres, favoreciendo la construcción de una red social en su entorno.
- Mantener una coordinación y colaboración constante con los “Interlocutores Sociales Territoriales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado” de acuerdo con lo previsto en la Instrucción 6/2016 y con los demás acuerdos vigentes y normativa de aplicación que la complemente o sustituya, para garantizar el intercambio mutuo de información y convenir todos los protocolos de coordinación que resulten necesarios para la asistencia a las víctimas.

3. PERFIL DE LAS USUARIAS

La prestación del servicio tiene como destinatarias a aquellas mujeres, mayores de edad, víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada, que se encuentren en el territorio de la Comunidad de Madrid y, en su caso, sus hijos menores de edad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid o la legislación que la sustituya.

A efectos de la delimitación del concepto de víctima de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada, se estará a las definiciones establecidas por las convenciones internacionales, especialmente, el Protocolo de Palermo y la normativa europea, nacional y autonómica que da cobertura a la protección de estas víctimas.

El diseño de la intervención individual así como los requisitos de entrada en este recurso serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, en cualquier caso, se actuará de acuerdo con lo dispuesto en cada momento por la legislación vigente en esta materia y por lo que determine la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), en cuanto a las normas de acceso, intervención, permanencia en el recurso y salida del mismo, así como las derivaciones a otro u otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, en su caso.

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

El alta, ingreso y salida de cada usuaria se decidirá por la Dirección General de la Mujer. El ingreso se llevará a cabo con ficha de derivación desde el Centro de Emergencia de Trata, previa valoración desde 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. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La atención prestada en este centro está concebida como un proyecto global de intervención social que permita a estas mujeres recuperarse integralmente y llevar a cabo una vida autónoma, comprendiendo los siguientes servicios:

4.1.- ALOJAMIENTO

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

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

El tiempo máximo de estancia en el recurso será de veinticuatro meses, salvo autorización, por parte de la Dirección General de la Mujer, de la prórroga de dicho período, atendiendo a circunstancias que así lo aconsejen.

4.2- MANUTENCIÓN

Se servirán a las usuarias residentes, al menos, cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio de alguna usuaria, se deba aumentar la frecuencia de su ingesta.

En todo caso, los menús deberán garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad alimentaria. Se atenderá a que los menús sean variados y, en especial, respecto a las 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 usuarias que lo precisen por prescripción facultativa.

La entidad contratista deberá fomentar la incorporación de alguno de los siguientes criterios de compra sostenible tales como alimentos frescos, de temporada, locales, ecológicos y/o de comercio justo, en la provisión de alimentos que se haga para la elaboración de los menús de las usuarias del centro, así como de la obligación de informar sobre el cumplimiento de estos criterios en la información mensual sobre la prestación del servicio así como en la memoria anual de ejecución que se remita a la Dirección General de la Mujer, a los que se refiere la cláusula 10, relativa al "Seguimiento y evaluación".

4.3- 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, dos fundas para cada colchón, textil de mesa y cocina y aseo, para que se mantenga en las condiciones adecuadas y no presente un desgaste.

Los productos de aseo de uso común serán de calidad estándar, facilitándose a cada usuaria residente como mínimo un "Kit de aseo" que contenga un juego completo de

toallas, cepillo, pasta de dientes, jabón de manos, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, champú y crema suavizante, peine y cepillo de pelo, tijeras de uñas o cortaúñas y pinzas, así como los productos necesarios para su higiene íntima, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario.

4.4- GASTOS CORRIENTES Y DE PRIMERA NECESIDAD

Durante todo el tiempo que dure la estancia en el dispositivo de acogida, las usuarias, tengan o no ingresos propios, tendrán cubiertos, además, todos los gastos que se indican a continuación:

- Transporte (abono transporte, taxi, VTC...) Dentro de los mismos siempre se encontrarán los gastos de traslado seguro de la mujer a través del servicio de taxis o VTC cuanto tengan que acudir a una cita con un organismo oficial, asistencia a juicios, consultas médicas, entre otros.
- Medicinas de uso común (paracetamol, ibuprofeno) con o sin receta.
- Tasas administrativas necesaria para la obtención de documentos oficiales (DNI, Pasaporte, Títulos...)
- Gastos necesarios para la recuperación de la autoestima (cuidado de la propia imagen), al menos dos veces al año, 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.

4.5- ÁREA DE ATENCIÓN SOCIAL Y MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA

El área de atención social es la puerta de entrada al servicio, y desde ella se realizará la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación de la víctima: análisis de las necesidades, diagnóstico y valoración técnica, planificación de la intervención, y ejecución y seguimiento del itinerario personalizado diseñado para cada una de las usuarias, poniendo a su alcance los recursos de apoyo que permitan mejorar su vida y sus necesidades específicas, para lograr la normalización de la vida de estas mujeres y la ruptura definitiva con la situación de trata y/o de prostitución forzada, con alternativas viables.

Se ofrecerán labores de mediación sanitaria, incluido el traslado a centros médicos cuando sea necesario, habida cuenta de las barreras lingüísticas que, en la mayor parte de los casos, se presentan

4.6- ÁREA ORIENTACIÓN JURÍDICA

Desde el área se ofrecerá información y se hará un seguimiento personalizado del procedimiento judicial penal de cada usuaria, así como apoyo y acompañamiento "in situ", según la valoración técnica del asesor jurídico, en calidad de miembro del equipo profesional del centro.

Otro aspecto relevante de las actuaciones del área jurídica es el asesoramiento para la obtención de documentos acreditativos de la identidad, cuando sea necesario. Se realizará acompañamiento en las gestiones administrativas precisas para regularizar la situación administrativa de las usuarias, caracterizada por el frecuente desconocimiento del idioma y su condición de mujeres inmigrantes, en algunos casos, en situación irregular, de acuerdo con la normativa vigente en materia de extranjería.

Asimismo, se prestará asesoramiento jurídico en caso de que la víctima opte por el retorno voluntario.

El apoyo y acompañamiento en las actuaciones necesarias ante la jurisdicción penal, en ningún caso pueda entenderse como el ejercicio de las funciones de defensa y representación letrada ante la citada jurisdicción.

4.7- ÁREA PSICOLÓGICA

Desde el área psicológica se ofrecerá a las usuarias terapia individual, centrada en eliminar el daño psicológico derivado de la explotación sexual y para lograr la estabilidad necesaria para abordar su proceso de cambio y autonomía personal.

4.8- ÁREA EDUCATIVA

La intervención educativa estará centrada en favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres. Su objetivo se basa en la coordinación de las distintas actuaciones en el ámbito educativo, encaminadas a la recuperación y mantenimiento de habilidades de la víctima, para favorecer su adaptación al recurso y poder alcanzar una mayor autonomía a la salida.

La intervención educativa tiene como objetivos:

- Facilitar la integración social de la mujer.
- 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
- 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.
- Fomentar hábitos de vida saludable, prestando especial atención a aspectos relacionados con la prevención y promoción de la salud integral, fomentado el autocuidado a nivel físico y psíquico, prevención de las ETS, coordinándose con los centros sanitarios cuando sea necesario, habida cuenta de las barreras lingüísticas que, en la mayor parte de los casos, existen.

4.9- ÁREA SOCIO-LABORAL

Desde el área sociolaboral se realizarán las siguientes acciones:

- 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, CEIMPRO).
- 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.

4.10- FACILITAR EL VIAJE DE RETORNO

Se facilitará por medio del presente dispositivo residencial, el retorno a sus países de origen de aquellas mujeres que así lo deseen y no puedan acceder al programa de retorno voluntario de la Administración General del Estado.

A efectos del control de esta partida, la entidad adjudicataria deberá presentar en el mes en el que se hayan producido, el listado de gastos satisfechos con cargo a la misma.

4.11- COLABORAR EN ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA TRATA

La entidad contratista podrá colaborar en acciones de sensibilización con medios de comunicación social, así como participar en congresos, foros, seminarios, talleres y cursos de formación relacionados con el objeto del contrato, a instancia de la Dirección General de la Mujer y siempre deberá contar con su autorización previa.

La entidad contratista deberá impartir sesiones informativas, con la finalidad de sensibilizar y formar sobre la problemática y las graves consecuencias del problema de la trata con fines de explotación sexual y de la de prostitución forzada, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes. Estas sesiones informativas se impartirán en las fechas y a los colectivos que determine la Dirección General de la Mujer, o bien a propuesta del adjudicatario (siempre con la autorización previa de la Dirección General de la Mujer).

La entidad adjudicataria deberá impartir un mínimo de 4 sesiones informativas de al menos 4 horas cada una cada año de contrato.

Con relación al desarrollo de las acciones de sensibilización descritas, la entidad adjudicataria habrá de informar a la Dirección General de Mujer mensualmente de las acciones realizadas.

5. HORARIO Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para el correcto funcionamiento del centro residencial, se establece un 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, organizándose las vacaciones del personal que atiende el mismo, previa consulta con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

Los horarios se establecerán de acuerdo con los turnos que cubran el servicio requerido y teniendo en cuenta permisos, vacaciones anuales y posibles bajas que se produzcan, para mantener siempre el mismo número de profesionales requerido.

La organización de los turnos de personal, así como la organización de las vacaciones, deberán contar con la autorización previa de la Dirección General de la Mujer.

En cualquier caso, y sin excepciones (incluidos períodos vacacionales o casos de bajas), debe estar en el centro de acogida como mínimo el siguiente personal:

Horario mañana: 1 educadora social

Horario tarde: 2 educadoras sociales

Horario noche: 1 TIS / educadora social

6. PROCESO DE INTERVENCIÓN Y ATENCIÓN

Los principios orientadores de la intervención integral e serán los siguientes:

- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención.
- El respeto a los derechos humanos.
- El respeto a la variedad 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 trata con fines de explotación sexual.

7. VALORACIÓN, INTERVENCIÓN, SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DEL CENTRO ACOGIDA TRATA Nº2

La valoración, intervención y seguimiento se realizará en el propio centro de acogida.

7.1- ACCESO

Se realizará de acuerdo con las normas establecidas por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la mujer), 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, de acuerdo con lo establecido en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, o la legislación que la sustituya. Todo ello buscando siempre la progresiva implicación y participación activa de la usuaria en su propio proceso de recuperación.

En relación con las actuaciones a desarrollar en este Centro de Acogida, 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, 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.
- 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 / finalización.**

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.

La entidad contratista estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas que acceden al centro 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. Estos datos deben ser introducidos en el momento de la entrada de la usuaria al centro y como muy tarde al día siguiente al acceso.

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.

7.2- VALORACIÓN:

Se realizará una evaluación inicial de la situación de las mujeres, desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, sanitario y jurídico 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.

7.3- INTERVENCIÓN:

Se estructurará a través del diseño de un Plan Individualizado de Intervención Social (PIIS) que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos, la temporalidad, la metodología y los indicadores de la intervención a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo, dentro del proceso global de atención psicosocial con cada 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 un plazo de 10 días desde la fecha de ingreso.**

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.

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 PIIS propuesto, todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación, así como 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 contra la Mujer 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 la misma, 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 el mismo día del ingreso o al día siguiente, si esto no es posible.

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

7.4- SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

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

Las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos del PIIS, comprenderán como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento, así como facilitar información y asistencia para la cumplimentación de los formularios de ayudas económicas, prestaciones y otros trámites administrativos que deban realizar las mujeres residentes en el centro.

8. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, velará para que se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, 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 (servicios jurídicos y judiciales, extranjería, sociales, laborales, de vivienda, servicios sanitarios y de salud mental, policiales, entre otros).

9. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuaria deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención integral. Este expediente estará obligatoriamente en formato digital e incluirá, como mínimo, los siguientes documentos:

- Ficha individual.
- Valoración individual.
- Plan individualizado de intervención social (PIIS).
- Parte de incidencias.
- Informe valoración de urgencia.

- 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 contra la Mujer de la Comunidad de Madrid.
- Informes específicos a requerimiento de la Dirección General de la Mujer.
- Otros datos de interés

La entidad contratista quedará obligada a organizar y custodiar adecuadamente estos expedientes digitales, que estarán guardados en una ubicación que garantice su seguridad, respetándose, en todo momento, la confidencialidad de la información en ellos recogida y la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, contenida en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

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

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

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

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

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La empresa o entidad contratista deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en cada 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 entidad adjudicataria presentará un informe

mensual y una memoria anual de evaluación, para lo cual se diseñarán los instrumentos técnicos necesarios y se determinarán los indicadores de evaluación correspondientes.

El informe mensual y la memoria anual sobre la prestación del servicio comprenderá y describirá el número y características las usuarias atendidas, así como las medidas a adoptar para la mejora del servicio atendiendo a las evaluaciones realizadas.

Además, junto con el informe mensual, se presentará un documento Excel en el que se incluirá la información que se establezca desde la Dirección General de la Mujer.

En la elaboración del informe y de la memoria anual, se seguirán las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir en concreto, la descripción de la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas.

Asimismo, deberá incluir el análisis de los puntos débiles, las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficit y nuevas necesidades.

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

En cuanto al informe mensual, así como el documento Excel, deberán presentarse en el primer día hábil del mes siguiente.

Asimismo, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) establezca, a efectos de contar con los datos estadísticos e informativos 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 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, en ambos casos, de las usuarias.

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

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

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

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.

Asimismo, la entidad contratista deberá informar sobre el cumplimiento de los criterios de compra sostenible establecidos en la cláusula 4ª, apartado 4.2 relativo a la “*Manutención*”, tanto en la memoria mensual sobre la prestación del servicio, como en la memoria anual de ejecución que se remita a la Dirección General de la Mujer.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Mujer), la empresa o entidad adjudicataria 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 Mujer, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.

11. DESARROLLO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN EXTERNA DEL EQUIPO PROFESIONAL

Se entiende por supervisión técnica externa, 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 redundante 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/las profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.

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

Las sesiones de supervisión externa grupal se abordarán por uno o más profesionales con una de las siguientes titulaciones: psicología, trabajo social, educación social, con experiencia de, al menos 2 años, en supervisión de equipos profesionales de atención a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad contratista deberá presentar, al inicio de la ejecución del contrato, un programa de supervisión en el que consten los profesionales externos que lo llevarán a cabo.

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

12. 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 del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista deberá designar a una persona como coordinadora del servicio 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 servicio y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego. Asimismo, deberá designar un coordinador/a sustituto para los supuestos de ausencia de dicho responsable del contrato.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, habrá de hacerse a través de la persona del coordinador del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al contrato 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 empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y 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 empresa o 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 la Dirección General de la Mujer.

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

13. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS, DOCUMENTACIÓN Y PUBLICIDAD

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 o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el 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, guardar el debido sigilo y confidencialidad respecto a los datos personales de las usuarias del 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 adjudicataria 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 contra la Mujer 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.

14. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, debiendo disponer, como mínimo, de los siguientes:

14.1. MEDIOS MATERIALES:

14.1.1 Inmueble

La entidad contratista deberá dedicar, para la ejecución del contrato **un solo inmueble** con las siguientes características:

- El inmueble debe tener **un uso exclusivo** para a finalidad del contrato.
- Encontrarse situado en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.
- Estar situado a menos de 10 minutos de paradas o accesos a Metro, Tren de Cercanías o Autobús, encontrarse en una calle bien iluminada, y disponer de alguna/s medida/s de seguridad en el acceso al inmueble (cámaras de seguridad, portero físico, portero automático, etc.).
- Deberá tener un mínimo de 200 m².
- El inmueble debe contar con un mínimo de: 5 dormitorios dobles, 3 dormitorios individuales, cocina, comedor, sala de estar, 4 cuartos de baño y un despacho para la intervención psicosocial.
- El inmueble deberá reunir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo, contar con las todas las autorizaciones administrativas pertinentes, estar equipado con todo lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.
- Asimismo, este local deberá garantizar unas condiciones mínimas de accesibilidad y seguridad, y carecer de barreras arquitectónicas.

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

El inmueble deberá reunir, además, todos los requisitos de habitabilidad y espacio necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo, de acuerdo con la normativa de la Comunidad de Madrid en materia de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.

14.1.2. Mantenimiento del Centro

La empresa o entidad contratista deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, disponiendo, como mínimo, de los siguientes recursos:

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Mobiliario necesario para garantizar la residencia de las usuarias, electrodomésticos, así como mobiliario y equipos informáticos y de telecomunicaciones necesarios para realizar los procesos de intervención con las mujeres, por parte del equipo multidisciplinar.
- Menaje, ropa de cama y de baño, así como de productos de higiene para las usuarias.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- Dinero en efectivo para los gastos corrientes de aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico.
- Materiales didácticos, informáticos, bibliográficos, de papelería y otros materiales fungibles y educativos necesarios para la implementación de la Intervención.
- Todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet servicios postales, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del inmueble en condiciones óptimas para la prestación del servicio, tales como el mantenimiento del edificio donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, la reparación y conservación ordinaria del inmueble, sus instalaciones y equipamientos, limpieza del mismo, su reparación y conservación, así como de toda las instalaciones que lo compongan, la limpieza del mismo, compra, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, mantenimiento de los sistemas de video vigilancia, o en su caso, la instalación de nuevos sistemas, y otros servicios necesarios para mantener el inmueble y sus equipamientos en condiciones normales de prestación del servicio, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, así como los que resulten preceptivos, que correrán todos a cargo de la entidad contratista.

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

Corresponderán a la entidad contratista los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, equipos y aplicaciones informáticas, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como los gastos de las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral, así como los gastos correspondientes a electricidad, gas, agua y comunicaciones

telefónicas/telemáticas y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario.

De igual modo, durante el periodo de ejecución del contrato con una periodicidad, al menos anual, realizarán una desinsectación, desratización y desinfección del edificio, remitiendo con anterioridad a la finalización del contrato a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, los comprobantes correspondientes.

En caso de que el contratista decida cambiar la ubicación del inmueble sede del servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de la Mujer con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha autorización deberá acompañar, contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, documento que acredite la titularidad o plena disposición del inmueble, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio. Correrán a cargo del contratista todos los gastos derivados del traslado.

En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el/los inmuebles ofertados, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de las usuarias en otro/s inmueble/s. La empresa, del mismo modo, deberá acreditar el contrato de titularidad del inmueble, o precontrato de arrendamiento, en su caso.

En ambos supuestos, el nuevo inmueble deberá tener características equivalentes al inmueble sustituido y el contratista deberá ser titular de la autorización exigida en la habilitación.

14.2- 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 de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada, por lo que deberá disponer del número de trabajadores necesarios para llevar a cabo la gestión de cada centro, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando en todo caso:

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

El recurso de acogimiento y atención integral a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o de prostitución forzada tendrá una capacidad de **13 plazas** residenciales. El equipo estará formado por los siguientes profesionales:

- **1 Coordinador**, deberá ser alguno de los profesionales del servicio siguientes: psicólogo, abogado o trabajador social, y deberá contar con una experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.

El coordinador tendrá **jornada del 50 por ciento**, entendiéndose como tal, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector.

Se deberá prever que una persona perteneciente al equipo profesional sea quien sustituya a la persona del coordinador en los períodos de ausencia de éste, inferiores a diez días naturales, distintos de situaciones de incapacidad temporal (IT).

- **1 Psicólogo**: Licenciatura o Grado en Psicología. Deberá tener la acreditación como psicólogo sanitario y estar colegiado/a en el Colegio Profesional correspondiente Jornada del **50% de la jornada máxima**, según convenio colectivo de referencia en el sector.
- **1 Abogado**; Licenciatura o Grado en Derecho, con especialización jurídica en materia de extranjería y Derecho penal, en concreto en asistencia y protección a víctimas de trata con fines de explotación sexual y prostitución forzada. **Jornada del 50% de la jornada máxima** según convenio colectivo de referencia en el sector.
- **1 Trabajador social**: Licenciatura o Grado en Trabajo Social y colegiado en el colegio profesional correspondiente. **Jornada del 50% de la jornada máxima** según convenio colectivo de referencia en el sector.
- **6 técnicos del ámbito de la intervención socio-educativa con jornada completa**, entendiéndose como tal, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector. La prestación del servicio de intervención socio-educativa deberá estar cubierto de forma ininterrumpida las 24 horas:
 - **4 Educadores Sociales**: Diplomatura o Grado en Educación Social o equivalente, admitiéndose, de forma excepcional, la correspondiente habilitación otorgada por el colegio profesional competente.

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

- **2 Técnicos Superiores en Integración Social**: Título de Técnico Superior en Integración Social.

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

Todas las personas profesionales destinadas a la atención e intervención directa con las víctimas deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y una experiencia mínima de al menos **seis meses** en la atención

especializada a víctimas de violencia de género y/o víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o prostitución forzada y una formación mínima de 100 h en violencia de género o violencias sexuales.

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o, en su caso, copia compulsada de los 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 (1 página).

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.

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

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.

La empresa o entidad contratista deberá presentar y mantener permanentemente actualizado, un cuadrante en el que consten las jornadas y los horarios de entrada y salida de cada uno de los profesionales.

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

A tales efectos, la empresa o entidad contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin



perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), del cumplimiento de los requisitos exigidos en este pliego a los medios personales.

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 dedicar 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 necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

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.

La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de quince 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.

En caso de sustituciones de personal, el nuevo personal deberá cumplir los mismos requisitos académicos, formativos y profesionales que los del profesional sustituido, pudiendo excepcionarse este requisito en caso de sustituciones por tiempo inferior a 3 meses, salvo en el caso de que la persona a sustituir sea quien ejerce el puesto de coordinador. Con esta medida, se persigue dar oportunidad de consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

3.- La empresa o entidad contratista del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua 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 de cada uno de los centros, 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, que se hayan realizado, 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 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 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.

6.- 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.

7.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyo efecto, 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 del servicio 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.

8- En los periodos de ausencia del personal contratado inferiores a diez días naturales, la entidad contratista garantizará la correcta prestación del servicio con la presencia de, al menos, el ochenta por ciento (80 %) de la plantilla adscrita al contrato, sin que resulte obligatoria la sustitución nominal del personal ausente, siempre que dichas ausencias respondan a permisos o licencias de corta duración distintos de situaciones de incapacidad temporal (IT).

No obstante, en los casos de bajas por incapacidad temporal, la entidad adjudicataria estará obligada a asegurar la cobertura completa de la jornada o jornadas dejadas de prestar, mediante la incorporación del número de personas sustitutas que resulte necesario para mantener la totalidad del servicio contratado.

La entidad contratista deberá comunicar por escrito a la Dirección General de la Mujer, con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas, las ausencias previstas, así como las medidas de sustitución o de cobertura adoptadas. En los supuestos de ausencias imprevistas, la comunicación deberá realizarse de manera inmediata en cuanto se tenga conocimiento de la incidencia.

9.- En cualquier caso, y sin excepciones (incluidos períodos vacacionales o casos de bajas), debe estar en el centro de emergencia como mínimo el siguiente personal:

Horario mañana : 1 educadora social

Horario tarde: 2 educadoras sociales

Horario noche: 1 TIS / educadora social

15. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

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

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

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad adjudicataria en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de 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: 2026.06.01 12:37