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 DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN CENTRO RESIDENCIAL PARA MUJERES JÓVENES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CENTRO DE MUJERES JÓVENES 1).

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un centro residencial integrado en la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Dicho centro está destinado a la prestación de servicios de atención integral a las mujeres jóvenes víctimas de violencia y en riesgo de exclusión social de la Comunidad de Madrid, proporcionándoles alojamiento temporal seguro, manutención y un tratamiento integral de recuperación desde los ámbitos psicológico, educativo, socio-laboral y jurídico, que favorezca la autonomía de las usuarias y su plena incorporación a la sociedad.

La capacidad del centro se establece en **10 plazas, en régimen de acogimiento residencial,** dirigidas a **mujeres que no tengan cargas familiares, de edades comprendidas entre 18 y 25 años,** ambos inclusive.

El gasto correspondiente a la ejecución del presente contrato se imputará con cargo a la financiación derivada de los Fondos del Pacto de Estado contra la violencia de género que corresponden a la Comunidad de Madrid.

2. OBJETIVOS

Las mujeres jóvenes destinatarias de este recurso provienen de entornos familiares en los que han sido víctimas o testigos del maltrato físico, sexual o psicológico por parte de las personas que deberían haber sido sus vínculos afectivos más sólidos, constituyendo, desde su infancia, la violencia, la técnica que ha utilizado su entorno familiar más próximo para educarlas, dominarlas o doblegar su voluntad, convirtiéndolas en mujeres con una mayor vulnerabilidad psicológica al maltrato.

Este centro residencial se concibe como un entorno estable y seguro en el que, a través de un proyecto global de intervención social, las usuarias empiezan a recuperar su dignidad y el control sobre su futuro, proporcionándoles estabilidad durante el tiempo necesario para poder llevar una vida autónoma.

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

La empresa o entidad contratista deberá atender a las usuarias que derive la Dirección General de la Mujer al centro, conforme a los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

El perfil de las mujeres que se atenderán en este recurso es el de **mujeres jóvenes, con edades comprendidas entre los 18 y 25 años**, **sin cargas familiares,** que padezcan o hayan padecido violencia doméstica y/o de género, y que presenten

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

problemas de desestructuración personal careciendo de apoyo familiar y/o de recursos económicos.

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.

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.

Los ingresos y salidas de las usuarias se resolverán por la Dirección General de la Mujer, mediante firma de 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. CARACTERÍSITCAS DEL SERVICIO

Los servicios que se prestarán en el centro para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres jóvenes víctimas de violencia serán los siguientes:

- **Alojamiento.**

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

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

- **Manutención.**

Se servirán como mínimo cuatro comidas diarias (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos 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 los alimentos de necesaria presencia en la dieta diaria para las usuarias con distintas patologías alimentarias, según se indique por prescripción médica, y debiendo adaptarse a las diferentes confesiones religiosas. Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen especial para usuarias que lo precisen.

Los menús serán de conocimiento público, con una antelación mínima de 24 horas, debiendo exponerse en los lugares habituales para la inserción de comunicados.

La entidad contratista fomentará la incorporación de alguno de los siguientes criterios de compra sostenibles tales como alimentos frescos, de temporada, locales, ecológicos y/o comercio justo, en la provisión de alimentos que se haga para la elaboración de los menús de las usuarias del centro.

La entidad contratista tendrá que informar sobre el cumplimiento de estos criterios en la información mensual sobre la prestación del servicio, así como en la memoria anual de ejecución.

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

La entidad contratista deberá aportar y, en su caso, reponer con la frecuencia necesaria, la suficiente ropa de cama, dos fundas para cada colchón, textil de mesa, cocina y baño, para que la residencia en el centro se mantenga en las condiciones adecuadas y no presente desgaste.

Los productos de aseo común serán de calidad estándar, facilitándose a cada residente, como mínimo, un “Kit de aseo” que contenga un juego completo de toallas, cepillo y pasta de dientes, jabón de manos, champú y acondicionador, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, peine y cepillo de pelo, tijeras de uñas o cortauñas y pinzas, así como los productos necesarios para su higiene íntima, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario durante todo el periodo de su estancia en el centro.

Estos gastos están comprendidos dentro de los gastos personales de las mujeres usuarias y es por tanto la entidad contratista la que ha de sufragarlos.

- **Otros gastos corrientes y de primera necesidad.**

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

- Transporte (abono de transporte, taxi, VTC…). Dentro de los mismos siempre se encontrarán los gastos de traslado seguro de la mujer a través del servicio de taxi o VTC, cuando tengan que acudir a una cita con un organismo oficial, asistencia a juicios, o consultas médicas, entre otros.
- Medicinas de uso común (paracetamol, ibuprofeno, …) o con receta.

- Tasas administrativas necesarias para la obtención de documentos oficiales (DNI, Pasaporte, títulos, …).
- También se incluirán los gastos necesarios para la recuperación de la autoestima, cuidado de la propia imagen, al menos dos veces al año, entre otros.
- 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.

Asimismo, se prestarán los servicios:

- Diseño, planificación, ejecución y seguimiento de la intervención personalizada para cada una de las usuarias del centro.
- Información y apoyo en materia de formación reglada, formación profesional para el empleo e inserción sociolaboral.
- Orientación y apoyo psicológico en la adquisición de habilidades sociales.
- Apoyo a las jóvenes residentes en las gestiones administrativas y de su vida diaria.
- Facilitar el acceso a los servicios sociosanitarios, haciendo el acompañamiento en aquellos casos en que sea necesario garantizar una adecuada atención a la usuaria.

Áreas de intervención.

Con el objetivo de proporcionar a las usuarias una atención integral, la empresa o entidad contratista vendrá obligada a organizar los servicios prestados, en función de las siguientes áreas de intervención y con la siguiente metodología:

ÁREA SOCIAL

Su objetivo será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de las mujeres jóvenes víctimas de violencia. Para ello, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas, en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Planificación de la intervención psicosocial.
- Búsqueda de recursos adecuados a sus necesidades.
- Acompañamiento en las decisiones de las usuarias que favorezcan su autonomía.
- Coordinación de las acciones de los distintos profesionales y recursos sociales.

- Realización de informes sociales.
- Seguimiento de la base de datos o aplicación informática que ponga a su disposición la Dirección General de la Mujer.
- Información, gestión y tramitación de ayudas económicas específicas.

ÁREA PSICOLÓGICA

Su objetivo será la valoración y apoyo psicológico de las usuarias y comprenderá también las siguientes actuaciones:

- Realización de informes de intervención psicológica.
- Realización de informes de derivación a diferentes recursos específicos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid (Programa ATIENDE, Programa MIRA, CIMASCAM, entre otros) así como del Servicio Madrileño de Salud y el seguimiento y coordinación de dichas derivaciones.

ÁREA EDUCATIVA/ FORMATIVA

Entre sus objetivos cabe destacar:

- Facilitar la integración social de las usuarias, identificando las necesidades educativas y formativas para lograr una inserción social en condiciones de igualdad.
- Promover su autonomía y responsabilidad, colaborando en la recuperación de su autoestima, como requisito fundamental para su rehabilitación personal y social.
- Favorecer el acceso a los diversos recursos sociocomunitarios existentes, educativos, sanitarios, laborales, de ocio y tiempo libre, entre otros.
- Organización de talleres orientados al crecimiento personal y autonomía de las mujeres, búsqueda de empleo, entre otros.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales o el reforzamiento de las ya existentes.
- Generar alternativas de ocio y tiempo libre en un entorno saludable que fomente en las usuarias unas relaciones adecuadas y enriquecedoras.

ÁREA DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Su actuación comprende:

- Análisis de la experiencia formativa y/o laboral de la usuaria.
- Elaboración de un programa de inserción laboral, en virtud del cual, se desarrollarán actuaciones de orientación y mejora de la empleabilidad, bien a través de la formación para el empleo, y de la promoción del autoempleo, en el mantenimiento del puesto de trabajo conseguido, en su caso, así como la realización de talleres específicos para facilitar esta búsqueda.

- Derivación, en su caso, a los servicios externos especializados (Puntos de atención especializada del Servicio Público de Empleo) y a otros recursos públicos o privados especializados en inserción sociolaboral para jóvenes.

5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

Los principios orientadores de la intervención con las usuarias serán los siguientes:

- La asistencia integral y multidisciplinar para dar cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia.
- El respeto a los derechos humanos.
- La perspectiva de género de forma transversal en toda la intervención.
- Apoyo, acompañamiento social y seguimiento individualizado.
- La perspectiva multicultural.
- La participación de las mujeres jóvenes en el diseño de su propio proceso de intervención y respecto a los procesos y tiempos personales propios de cada una de ellas.
- El empoderamiento como clave imprescindible de la intervención y el fomento de la confianza en la capacidad de las usuarias para el cambio.
- El respeto a la dignidad personal y la identidad cultural de las mujeres jóvenes destinatarias de este recurso.
- La seguridad y la confidencialidad.
- La potenciación de los espacios grupales en el desarrollo 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.

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

- La atención que se ofrezca debe tener siempre presente la necesidad de trabajar desde una visión global de la usuaria, que comprenda su problemática particular, sus demandas y posibilidades, actuando siempre desde una orientación comprometida con la persona y dirigida a la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial, con el fin de ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.
- Con cada usuaria se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la superación de la violencia sufrida, la adquisición del grado de autonomía personal y social necesario para conseguir su plena 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 sociocomunitario 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 como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

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

- **VALORACIÓN:**

Se realizará una valoración inicial de la situación de las mujeres desde una perspectiva multidisciplinar, atendiendo a los ámbitos psicológico, social, jurídico, educativo y sociolaboral, 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. Esta valoración se plasmará en un informe de valoración inicial del caso.

Se buscará siempre la progresiva implicación y participación activa de la usuaria en su propio proceso de atención integral.

La valoración inicial será una pieza clave de todo el proceso de atención, no sólo en un primer momento, 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 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. Se remitirá un informe de valoración del caso.

- **INTERVENCIÓN:**

Se estructurará a través del diseño de un **Plan Individualizado de Intervención Social (en adelante, 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, de conformidad con el artículo 40 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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 adjunte el PIIS propuesto.

A partir de ese momento, se desarrollará una evaluación continuada del Plan, que se irá realizando conforme al tipo de terapia que se establezca en cada caso, que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten rediseñar la intervención, buscando siempre, como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria.

El PIIS será revisado por la profesional de referencia y la usuaria con la periodicidad establecida por la Dirección General de la Mujer.

El informe resultante será enviado a la Dirección General de la Mujer. Todo ello, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales u otros recursos de carácter público o privado, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la adecuación de la intervención requerida a las mismas, según las directrices establecidas por la Dirección General de la Mujer.

La empresa o entidad contratista estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes al ingreso en el centro o al momento en que acontezca la circunstancia susceptible de ser incluida en la aplicación informática, según corresponda en cada caso.

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

- **SEGUIMIENTO**

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PIIS por la usuaria, la empresa o entidad contratista deberá facilitar su salida del centro para el disfrute de una vida autónoma. La entidad enviará un informe final de salida donde queden reflejados los objetivos conseguidos y la situación en la que la joven causa baja del centro.

Para ello las actuaciones que necesariamente realizará el equipo profesional con carácter previo a la salida definitiva del centro, tras haber completado los objetivos del PIIS comprenderán, como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento y la tramitación de la ayuda económica individual que establece la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales para favorecer la autonomía e independencia de mujeres procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de la Mujer.

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 se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de dicha Consejería y a otros recursos públicos y privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y de 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 asistenciales que, por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a las usuarias del centro (servicios jurídicos y judiciales, sociales, educativos, de vivienda, de salud mental, entre otros) contando siempre con la colaboración de la Dirección General de la Mujer.

7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

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

- Ficha individual.
- Informe de valoración inicial.
- 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 atención vigentes aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral de 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 o empresa contratista deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel MEDIO, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Decreto.

Asimismo, la empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, contenida 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como en 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, solo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados 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 digital 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, deberán 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 deberá ser autorizado. En todo caso tendrá 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 deberá 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 dentro del mes anterior a 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 a la Administración los expedientes individuales de todas las personas atendidas, tanto en papel, si existiese algún documento archivado de esta forma, 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.

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

En la elaboración de la memoria anual y mensual de evaluación, 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, ambas memorias deberán incluir el análisis de los puntos débiles, las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficits y nuevas necesidades.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la 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 continuo de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres jóvenes usuarias de este recurso.

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. Asimismo, la entidad contratista deberá informar sobre el cumplimiento de los criterios de compra sostenible establecidos en la cláusula 4ª, apartado 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.

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

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

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

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

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la empresa o entidad contratista estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención y atención integral de mujeres jóvenes destinatarias del recurso se les soliciten.

Estas tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este recurso 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, etc.

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 recurso.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista deberá designar a un coordinador del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando, labores de coordinación con la Dirección General de la Mujer, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en la ejecución del servicio y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del centro residencial con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, habrá de hacerse a través de este coordinador del contrato que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, el personal integrante del equipo de trabajo 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.

Asimismo, 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, deberá mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), de toda incidencia que surja en el desarrollo 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, asumiendo 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 centro y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de intervención de las usuarias. Asimismo, el recurso deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

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

10. INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LOS MEDIOS MATERIALES Y VINCULACIÓN DEL CENTRO RESIDENCIAL

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en este recurso 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 en el recurso, 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 mismo, 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 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 del adjudicatario, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de la Mujer, antes de su publicación, edición y difusión.

Los miembros del equipo profesional de la entidad contratista deberán participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación y/o actos institucionales que proponga la Dirección General de la Mujer, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral de 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.

11. HORARIO

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

La empresa o entidad contratista garantizará siempre la respuesta a cualquier incidencia o emergencia que se pueda producir durante este horario disponiendo para ello del protocolo adecuado y de los medios personales y técnicos que se consideren suficientes para la cobertura integral del servicio.

Se reforzará la presencia de profesionales en las franjas de horario en que las jóvenes se encuentran en el centro, tardes y fines de semana.

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

La organización de las vacaciones del equipo profesional, deberá ser objeto de la previa comunicación a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

12. MEDIOS PERSONALES

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

A fin de asegurar el adecuado funcionamiento de este centro, la empresa o entidad contratista deberá disponer del equipo profesional exigido en este pliego de prescripciones técnicas, para prestar el servicio y para el cumplimiento de los objetivos previstos, teniendo en cuenta siempre el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y vacaciones, establece la normativa laboral aplicable, para que, a lo largo del horario de atención de este recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio.

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 las víctimas, por lo que deberá disponer del equipo profesional exigido en este pliego para llevar a cabo la gestión del centro, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizando en todo caso:

- La presencia continuada de profesionales en el centro que atiendan las exigencias de seguridad, terapéuticas y de intervención que se detallen en los PIIS.

- La respuesta por parte de la entidad contratista, a cualquier incidencia o emergencia que se produzca, asegurando su resolución durante el horario continuado de las 24 horas, todos los días del año, poniendo a disposición del recurso los medios personales y técnicos suficientes para la cobertura integral del servicio de forma presencial, de acuerdo con los protocolos vigentes.

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

Se deberá garantizar la presencia de, al menos un profesional en horario nocturno, y la respuesta a todas las incidencias que se puedan producir, asegurando su resolución de forma inmediata, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

El equipo profesional **exigido para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad contratista, será el siguiente:**

- **Un Coordinador-Trabajador Social,** con Diplomatura o Grado en Trabajo Social, que prestará servicios a jornada completa, **entendiéndose por jornada completa, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector.**

  En este profesional recaerán, las funciones de trabajador social y de coordinador del recurso y la obligación de estar localizable en todo momento.

  Deberá estar inscrito en el colegio profesional correspondiente.

- **Un Psicólogo** que prestara servicios a jornada completa, **entendiéndose por jornada completa, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector.**

  Deberá contar con Licenciatura o Grado en Psicología, **acreditación como psicólogo sanitario y colegiación en el colegio profesional correspondiente.**

- **Cuatro Técnicos del ámbito de la intervención socioeducativa,** que prestarán servicios a jornada completa, **entendiéndose por jornada completa, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector.**

  - **Dos Técnicos del ámbito de la intervención socioeducativa**, deberán contar con Diplomatura o Grado de Educación Social o la correspondiente habilitación por el colegio profesional correspondiente.

    Uno de ellos tendrá el complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos.

  - **Dos Técnicos del ámbito de la intervención socioeducativa** que deberán disponer, como mínimo, o bien de una titulación de Técnico Superior en Integración Social, o bien de titulación propia de ciclos formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social, debiendo acreditar, en estos dos últimos casos, la experiencia en intervención social.

    Los dos tendrán complemento de nocturnidad y uno de ellos el complemento de trabajo en sábados, domingos y festivos.

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.

Los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato, deberán contar con formación o haber impartido formación en materia de violencia de género de, al menos, 100 horas en conjunto.

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

En cuanto a la experiencia:

Los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato deberán contar con una **experiencia laboral mínima de, al menos, 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o intervención socioeducativa con infancia y adolescencia**.

Dentro del año de experiencia, **hasta seis meses** podrán acreditarse mediante la prestación de servicios como personas voluntarias y/o becarias, en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o intervención socioeducativa con infancia y adolescencia, siempre que **el tiempo restante, hasta completar el año**, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

Al **coordinador** se le exigirá, además, **experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales**.

Acreditación:

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o, en su caso, de 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 currículum-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.

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 empresa o entidad contratista deberá presentar y mantener permanentemente actualizado, un cuadrante en el que consten el puesto de trabajo a desempeñar en cada caso, 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 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 aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

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

1. Le corresponderá en exclusiva 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 establecidos en la cláusula 12. MEDIOS PERSONALES del presente pliego.

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.

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 Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

La empresa o entidad contratista deberá contratar, para la prestación del servicio, el equipo profesional requerido y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como necesaria para la realización del objeto del presente contrato,

procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencia o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de este recurso durante todo su horario, **habiendo un mayor número de profesionales en horario de tarde y fin de semana,** ya que es el periodo del día en el que principalmente se encuentran las jóvenes en el centro.

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.

En los periodos de ausencia del personal contratado inferiores a diez días naturales, la entidad adjudicataria 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.

4. El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos académicos, de formación y de experiencia exigidos al profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal (por tiempo inferior a 3 meses y de fines de semana), se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o intervención socioeducativa con infancia y adolescencia, en vez de, al menos, 1 año.

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

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y 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.

5. La empresa o entidad contratista favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un **plan de formación continuada** priorizando acciones formativas relativas a infancia y adolescencia y violencia de género para sus empleados, 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 realizadas 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 contratista deberá desarrollar un **plan de supervisión externa para su equipo profesional**. Se entiende como supervisión técnica, el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.

La supervisión técnica mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redunda 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 deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres, y especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

8. 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 empresa o entidad 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, cuando proceda, 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.

9. 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.

10. El personal contratado para 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 entidad empleadora le 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 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Si como consecuencia del incumplimiento por la 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 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.

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO RESIDENCIAL

INMUEBLE

La entidad contratista se compromete a poner a disposición de la prestación del servicio objeto de este contrato al menos un inmueble que albergue el dispositivo residencial, que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Encontrarse en cualquier municipio de la Comunidad de Madrid.
- El inmueble debe tener un uso exclusivo para la finalidad del contrato.
- Ser adecuado e independiente para albergar el dispositivo de acogida residencial y con la superficie adecuada (de un mínimo de 200 metros cuadrados) y el número y tipo de estancias suficiente que permita la residencia de 10 mujeres, así como al menos una estancia que garantice su correcta atención e intervención integral en el propio dispositivo, de conformidad con lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas, atendiendo a su perfil específico y 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.
- En el caso de que se trate de más de un inmueble, los inmuebles puestos a disposición del contrato deberán ser contiguos o encontrarse a una distancia no superior a 10 minutos a pie.
- Cumplir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias, de habitabilidad y espacio necesarios y estar totalmente amueblado y equipado con lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad en los dormitorios de las usuarias.
- Estar situada 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.).

- Deberán garantizarse las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

- El inmueble/s habrán de contar con todas las autorizaciones administrativas pertinentes y, en particular, con la correspondiente autorización del CIRA (Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social) en posesión de la entidad contratista, que garantice la idoneidad de los medios materiales necesarios.

- La entidad contratista deberá aportar documentos que acrediten el uso y disfrute del/ inmueble/s correspondientes al centro residencial, por un periodo mínimo igual a la duración del contrato, acompañado de los planos donde figuren ubicación y características.

- El centro deberá contar con espacios que garanticen la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.

La entidad contratista deberá asumir todos los gastos relativos al mantenimiento del inmueble/s 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/s y de sus instalaciones.

Asimismo, deberá suscribir los contratos de todo orden que sean necesarios, así como los de mantenimiento que resulten oportunos, para garantizar la adecuación del centro a los fines del servicio que es objeto de este pliego.

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

De igual modo, durante el periodo de ejecución del contrato con una periodicidad al menos anual, realizará una desinsectación, desratización y desinfectación del dispositivo de acogida residencial, remitiendo con anterioridad a la finalización del contrato a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, los comprobantes correspondientes.

En caso de que la entidad contratista decida cambiar la ubicación del inmueble correspondiente a la sede del dispositivo residencial, deberá solicitar autorización a la Dirección General de la Mujer con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha autorización deberá acompañar el contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, documento que acredite la titularidad del inmueble, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer la suspensión de la prestación del servicio. Correrán a cargo de la entidad 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, siendo de cuenta del contratista todos los gastos derivados de esta circunstancia. La empresa, del mismo modo, deberá acreditar el contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, la titularidad del nuevo inmueble.

En ambos supuestos, el/los nuevo/s inmueble/s deberán tener características equivalentes al/los inmuebles sustituidos y la entidad contratista deberá ser titular de la autorización exigida en la habilitación.

BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS

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

- Adquisición, reparación, conservación y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, para garantizar la residencia de las usuarias, manteniéndolos en óptimas condiciones para la prestación del servicio, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos.

- Mobiliario necesario para la residencia de las usuarias, escritorios, estanterías de almacenaje de libros y enseres de estudio, electrodomésticos, mobiliario de oficina para el equipo profesional, necesario para realizar los procesos de intervención con las mujeres, por parte del equipo multidisciplinar.

- Suministros necesarios para la alimentación completa de las usuarias, conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Menaje, ropa de cama y de baño, así como de productos de higiene para las usuarias.

- Abono de los gastos corrientes de las mujeres, en los términos previstos en el presente pliego.

- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro, debiendo realizar, al menos, una limpieza y desinfección profesional anual de colchones y tapicerías de los muebles contenidos en el centro residencial.

- Materiales didácticos, equipamientos informáticos y telefónicos, aplicaciones informáticas, materiales bibliográficos, de papelería, servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio, fotocopias y otros materiales fungibles que resulten necesarios, también en casos de urgencia o de crisis energética linternas, radio a pilas, pilas, luces de movimiento portátiles a pilas,

camping gas- y materiales educativos necesarios para la implementación de la Intervención, así como los gastos de las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral.

- Suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción u otros), agua, telefonía e internet, contratación y asunción de los gastos derivados de la suscripción de los seguros exigibles según los pliegos que rigen el contrato y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario, así como los gastos derivados del mantenimiento y funcionamiento del centro.

  Lo anterior comporta la obligación de contratación del alta y mantenimiento, de todo tipo de suministros necesarios para el centro residencial, así como el pago de los gastos derivados de los mismos.

- Gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados o, en su caso, la instalación de nuevos sistemas y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contraincendios.

- Enseres necesarios para la vida cotidiana de personas con discapacidad intelectual o con limitaciones de movilidad.

14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

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

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

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2026.06.25 16:40