



Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



## **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 3)**

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

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un centro residencial integrado en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, 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, manutención y un tratamiento integral de recuperación que, desde los ámbitos psicológico, educativo, socio-laboral y jurídico, favorezca la autonomía de las usuarias y su plena incorporación a la sociedad.

La capacidad del centro se establece en 20 plazas, en régimen de acogimiento residencial, dirigidas a **mujeres que no tengan cargas familiares, de edades comprendidas entre 18 y 35 años**, ambos inclusive.

Del total de las 20 plazas:

- Hasta un cupo de 13 plazas, se reservan a mujeres jóvenes, de edades comprendidas entre 18 y 25 años.
- Hasta un cupo de 7 plazas se reservan a mujeres jóvenes, de edades comprendidas entre 26 y 35 años.

Las plazas tendrán carácter intercambiable, por lo que si no están ocupadas hasta los límites anteriores por cada intervalo de edad, podrán ocuparse por el otro intervalo, según corresponda, y en función de la demanda existente en cada momento.

**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 donde han sido víctimas o testigos del maltrato físico, sexual o psicológico que han ejercido sobre ellas 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.





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



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 empiecen 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 adjudicataria deberá atender a las usuarias que derive la Dirección General de Igualdad al centro, conforme a los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

El perfil de las mujeres que se atenderán en este recurso, es el de **mujeres jóvenes, con edades comprendidas entre los 18 y 35 años, sin cargas familiares**, que padezcan o hayan padecido violencia en su entorno familiar, social o institucional, y que presenten problemas de desestructuración personal careciendo de apoyo familiar y/o de recursos económicos.

Los requisitos de entrada en este Centro serán los estipulados por parte de la Dirección General de Igualdad en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid y los protocolos de actuación aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Los ingresos y salidas de las usuarias se resolverán por la Dirección General de Igualdad, debiendo éstas firmar un documento de Compromiso y Aceptación de ingreso y cumplimiento de las normas de funcionamiento y régimen interno del centro, del que se deduce su voluntad de respetar las normas organizativas y de convivencia necesarias para el adecuado desarrollo del proceso de atención, previa información por parte del equipo de profesionales.

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

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

- **Alojamiento**

Se proporcionará un alojamiento adecuado a las usuarias, garantizándose en todo momento su intimidad y el libre acceso a las zonas comunes del centro, de acuerdo con lo establecido en la normativa de la Comunidad de Madrid relativa a Centros y Servicios de Acción Social.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999886450528381453870**



Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



- **Manutención**

Se servirán cuatro comidas (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.

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 usuarias que lo precisen.

- **Artículos de menaje e higiene**

La entidad deberá aportar y reponer con la frecuencia necesaria la suficiente ropa de cama, mesa o aseo para que la residencia en el centro se mantenga en las condiciones adecuadas.

Los productos de aseo común serán de calidad estándar, facilitándose a cada residente, como mínimo, toallas, cepillo y pasta de dientes, jabón, esponja, gel de ducha y baño, champú y peine, así como los productos necesarios para su higiene íntima, reponiéndose cuantas veces sea necesario durante todo el periodo de su estancia en el centro.

- **Gastos corrientes**

Se proporcionarán a aquellas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico, previa valoración del equipo de profesionales del centro, que analizarán cada caso, atendiendo a las necesidades de las mismas. Los gastos comprenderán el material escolar, gastos de transporte y medicamentos que necesiten, siempre con prescripción facultativa, entre otros.

- **Diseño, planificación, ejecución y seguimiento de la intervención personalizada para cada una de las usuarias del centro.**





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



- **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.**

Con el objetivo de proporcionar a las usuarias una atención integral, la empresa o entidad adjudicataria 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 Igualdad.
- 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 para la Violencia de Género 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 en 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, del acompañamiento en la búsqueda activa de 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 adjudicataria 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 particular problemática, 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 más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

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

- **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.

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.

- **INTERVENCIÓN**

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





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



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

En el diseño del proceso de intervención integral por el equipo multidisciplinar, se determinará el profesional de referencia que va a llevar a cabo la coordinación de las actuaciones de cada una de las profesionales que participan en esta atención integral, en términos de objetivos, metodología y tiempo requerido.

El plazo de puesta en marcha de esta fase será **de un mes** desde el ingreso de la usuaria en el centro.

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

Una vez establecido el PII e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma, 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 PII será revisado por la profesional de referencia y la usuaria cada **seis meses**.

El informe resultante será enviado a la Dirección General de Igualdad. Todo ello, sin perjuicio de las derivaciones, en cuanto a la fase de valoración, que se puedan realizar a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social 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 Igualdad.

La empresa o entidad adjudicataria 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 Igualdad, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo.

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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999886450528381453870**





- **SEGUIMIENTO**

Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del PII por la usuaria, la empresa o entidad adjudicataria deberá facilitar su salida del centro para el disfrute de una vida autónoma.

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 PII comprenderán, como mínimo, el apoyo en la búsqueda del alojamiento y la tramitación de la ayuda económica individual que establece la Consejería de Familia, Juventud y Política Social para favorecer la autonomía e independencia de mujeres procedentes de centros residenciales dependientes de la Dirección General de Igualdad.

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

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, velará para que se realicen las derivaciones pertinentes a otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de 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 Igualdad.

## **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.
- Plan de Intervención individualizado (PII).
- Informes de seguimiento.
- Informe de salida.
- Informes psicosociales para la debida coordinación y derivación.
- Otros soportes documentales exigidos en los protocolos de atención vigentes.
- Informes específicos a requerimiento de la Dirección General de Igualdad.





La empresa o entidad adjudicataria 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 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.

## **8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La empresa o entidad adjudicataria 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 adjudicataria presentará una memoria anual de evaluación, para lo cual se diseñarán los instrumentos técnicos necesarios y se determinarán los indicadores de evaluación correspondientes.

La memoria anual sobre la prestación del servicio describirá 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.

En la elaboración de la memoria anual, la empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

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

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 Política Social (Dirección General de Igualdad) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



seguimiento estadístico continuo de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres jóvenes usuarias de este recurso

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la empresa o entidad adjudicataria 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 Política Social (Dirección General de Igualdad), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de Igualdad como cuestionarios o encuestas de satisfacción, etc.

### **9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del recurso.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Igualdad y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando, labores de coordinación con la Dirección General de Igualdad, 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 Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al recurso y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, 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





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



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 Política Social (Dirección General de Igualdad), 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 Política Social (Dirección General de Igualdad) 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 Política Social 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.

## **10. HORARIO**

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

La empresa o entidad adjudicataria 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.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo 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 autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cay](http://www.madrid.org/cay)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999886450528381453870**



## **11. 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 Política Social 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 Política Social (Dirección General de Igualdad).

Cuando el equipo técnico de la entidad adjudicataria 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 Política Social a través de la Dirección General de Igualdad 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 Igualdad antes de su publicación, edición y difusión.

La entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación y/o actos institucionales que proponga la Dirección General de Igualdad, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Dadas las características de las mujeres residentes y a fin de garantizar su seguridad y protección, la empresa o entidad adjudicataria deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del centro estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), se establezcan en cada momento.





## **12. MEDIOS PERSONALES**

A fin de asegurar el adecuado funcionamiento de este centro, la empresa o entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios 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.

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, 365 días al año.

**El personal mínimo para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad adjudicataria o en disposición de integrarse, será el siguiente:**

Una **persona responsable de la coordinación** deberá contar con formación universitaria (Licenciatura, Diplomatura o Grado) en materias propias de las Humanidades y Ciencias Sociales y con experiencia acreditada en intervención social, así como con una experiencia de **2 años** en funciones de coordinación de equipos profesionales. Prestará servicios **a jornada completa** con **dedicación exclusiva** a tareas de coordinación.

El centro también deberá contar con:

-**Un/a Psicólogo/a**, con Licenciatura o Grado en Psicología, que prestará servicios a jornada completa y colegiación en el Colegio Profesional.

-**Un/a Trabajador/a Social**, con Diplomatura o Grado en Trabajo Social, que prestará servicios con jornada del 75%.

- **Dos Técnicos/as del ámbito de la intervención socioeducativa** que deberán contar con Diplomatura o Grado de Educación Social o la correspondiente habilitación por el colegio profesional competente, que prestarán servicios a jornada completa.

- **Cuatro Técnicos/as 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 Bachillerato y/o 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 en centros residenciales. Del total de los técnicos del ámbito de la intervención socioeducativa, tres tendrán jornada completa y el cuarto con 50% de jornada.





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



**-Un/a auxiliar administrativo/a** que deberá contar, como mínimo, con titulación de formación profesional de grado medio relacionada con la gestión administrativa, así como con conocimientos informáticos, con 50% de jornada.

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

En el caso de profesionales que deban ser contratados de forma temporal para suplir la ausencia de otro profesional (sustituciones por tiempo inferior a 3 meses y sustituciones de fines de semana), la experiencia laboral exigible podrá ser de 6 meses en todos los puestos de trabajo, salvo en el que vaya a ejercer la coordinación.

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

La experiencia laboral se justificará mediante la presentación de certificado de vida laboral o en su caso, copia 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 de los profesionales destinados a la ejecución del contrato, cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae (máximo, 1 folio).

La formación académica se acreditará mediante copia de los títulos oficiales, diplomas o certificados de asistencia, de aprovechamiento o de calificaciones emitidos por organismos oficiales u otras entidades de naturaleza privada.

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 adjudicataria se compromete a proporcionar a los/las profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos objeto del presente contrato, durante toda la vigencia del mismo, formación continua específica en materia de violencia de género.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de este recurso durante todo su horario, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, comunicándose a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), de manera que se garantice, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv) mediante el siguiente código seguro de verificación: 0999886450528381453870



Dirección General de la Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social 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 adjudicataria 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 adjudicataria 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 Política Social (Dirección General de Igualdad), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

2.- La empresa o entidad adjudicataria 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 Política Social (Dirección General de Igualdad).

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

Para este propósito, la empresa o entidad adjudicataria remitirá a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la relación completa del personal destinado en cada momento al funcionamiento del centro residencial gestionado y la atención que presta en ese recurso, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente a dicha Consejería, las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan y que deberán reunir las mismas condiciones de solvencia técnica exigidas al inicio del contrato.







3.- La empresa o entidad adjudicataria favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continua para sus empleados/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para el personal del centro, con un mínimo de 20 horas, siendo la temática acorde con la prestación del servicio, como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.

Para su acreditación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas dirigidas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los/as asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas.

El/la coordinador/a del contrato por parte de la empresa o entidad adjudicataria deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas así como su contenido.

4.- La empresa o entidad adjudicataria 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 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 adjudicataria 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.

6.- La empresa o entidad adjudicataria 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 como consecuencia del incumplimiento por la entidad adjudicataria 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 adjudicataria, 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**

El centro donde se ubicará el recurso se compone de varios inmuebles puestos a disposición de la prestación del servicio objeto de este contrato por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social y cuya utilización por la entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre los mismos, ni utilizarlos para otro fin distinto del contratado.

El centro donde se ubica el recurso está formado por tres pisos independientes. En total cuenta con 18 habitaciones, 3 cocinas, 3 salas polivalentes, 1 biblioteca, 1 sala de ordenadores, 3 salones-comedor, 3 salones de descanso, 2 espacios para la convivencia y grupos y varios baños completos y aseos por piso. El equipo profesional cuenta con despacho de dirección, despacho de profesionales, sala de reuniones y sala de administración.

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

El adjudicatario mantendrá el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

La empresa o entidad adjudicataria correrá con los gastos de compra y reposición de material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material didáctico para talleres y actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de intervención.

Correrán a cargo de la empresa o entidad adjudicataria, en el marco del presente contrato, todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono, fax e Internet, servicios postales, así como gastos de seguridad y limpieza, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos.





Respecto al mantenimiento del inmueble donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, le corresponderán las reparaciones ordinarias derivadas del desgaste por el uso o transcurso del tiempo y la reposición de mobiliario y de equipamiento (en este apartado se incluirán electrodomésticos, menaje y todos los enseres necesarios para la vida cotidiana) así como otros gastos necesarios para el mantenimiento y el óptimo funcionamiento del centro residencial.

En el caso de que el inmueble cuente o se instale un sistema de vigilancia por cámaras o de seguridad, el adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de las instalaciones y asimismo, de las instalaciones o medidas contra incendios de las que esté dotado. 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 las mismas.

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

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo.

### **Mantenimiento preventivo:**

La empresa o entidad adjudicataria será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento, que podrá realizarse en un libro u hojas de trabajo, en el que se reflejarán las operaciones de mantenimiento efectuadas, reflejando la empresa mantenedora, fecha de realización, relación de materiales sustituidos o repuestos cuando se hayan efectuado operaciones de este tipo, mediciones, en su caso y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE y las observaciones que se crean oportunas.

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





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

### **Mantenimiento correctivo:**

Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio. Las reparaciones se atenderán en un plazo máximo de 24 horas; no obstante la reparación total de una avería quedará condicionada a la magnitud de la misma. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación, achacables al propio funcionamiento del centro, los gastos correrán a cargo de la empresa o entidad adjudicataria, siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías, y que se guardará al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de la correspondiente resolución de la avería.

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

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, y que a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarios.



Las instalaciones, maquinaria o equipo citadas en el párrafo anterior serán aquellas que forman parte del propio edificio y condicionan su habitabilidad y que están sometidas a las normas y reglamentos (Código Técnico de la Edificación) que afectan a la propia construcción formando parte inherente de ella, tales como fontanería y saneamiento, calefacción y agua caliente sanitaria, electricidad (salvo lámparas y receptores conectados a la misma) e instalaciones de telecomunicación (salvo equipos conectados como ordenadores, teléfonos, modem etc.).

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

Si a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el Acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

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

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

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

#### **14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL**

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria 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





Dirección General de Igualdad  
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL



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 Política Social podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la entidad adjudicataria 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 IGUALDAD

Fdo.: Patricia Reyes Rivera



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/cv](http://www.madrid.org/cv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999886450528381453870**