



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



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN CENTRO DE CRISIS 24 HORAS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD**

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

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un centro de crisis 24 horas de atención integral, para mujeres víctimas de violencia sexual (acoso, agresiones y abusos sexuales contra la mujer, y acoso sexual en el ámbito laboral), en adelante Centro de Crisis, en el que se prestarán servicios de atención jurídica y asistencia letrada, psicológica y social a mujeres víctimas de violencia sexual y sus familiares, en su caso, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

A estos efectos, se entiende por violencia sexual todo acto sexual, la tentativa de consumarlo o los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados por parte de otra persona, independientemente de la relación que ésta tenga con la víctima.

Se comprenden dentro del concepto de violencia sexual, dando lugar a la intervención asistencial, los tipos delictivos tipificados en el título VIII del Código Penal: agresiones sexuales, abusos sexuales, abusos y agresiones sexuales a menores de dieciséis años, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución, explotación sexual y corrupción de menores.

Constituirán también actos de violencia sexual, las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona.

Se proporcionará también asistencia a las usuarias en los supuestos de concurrencia de las situaciones constitutivas de violencia de género a tenor de lo previsto en el artículo 2.3 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

La violencia sexual será aplicable en cualquiera de las situaciones anteriores, y con independencia de la naturaleza de la relación existente entre quien comete la violencia y quien la denuncia o la padece, así como que ningún matrimonio u otra relación constituirá una defensa frente a la consideración de violencia sexual, a los efectos de la necesaria intervención a prestar en el Centro de Crisis 24 horas.

La asistencia se otorgará a las víctimas, sus hijos menores y personas dependientes de ellas; a estos efectos, se considerarán personas dependientes, los familiares, por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, con el/los que conviva.

Se entenderá que existe convivencia cuando esta se encuentre interrumpida por motivos derivados de la situación de violencia de género. No será necesaria la convivencia cuando exista obligación de alimentos en virtud de convenio o resolución judicial. Se presumirá convivencia, salvo prueba en contrario, cuando los familiares tengan reconocida la condición de beneficiarios de asistencia sanitaria de la Seguridad Social en el documento que aparezca extendido a nombre de la víctima.



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: **1276446573979129562838**

Asimismo, tendrán acceso al recurso otras personas no incluidas en el concepto de familiar según se ha definido en los dos párrafos anteriores, en su calidad de “personas de apoyo”, cuando su participación esté justificada en atención a la necesidad de dar cobertura para la recuperación a las víctimas de violencia sexual, en base a otros vínculos de distinta naturaleza con la víctima, -laboral, de convivencia bajo un mismo espacio, de amistad o personas profesionales de apoyo, entre otras posibles-, que las hace conocedoras directas de la situación de violencia sexual.

A este respecto, la Dirección General de Igualdad se reserva la facultad de decidir cuándo, por la situación de violencia de la víctima, puede ser necesaria la acogida en el centro de “las personas de apoyo”, sin que en ningún caso pueda entenderse que exista un derecho de la persona acompañante por su condición de tal, equiparable al que deba otorgarse a las mujeres víctimas, sus hijos menores y personas dependientes de ellas.

Dicho centro está integrado en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género en la Comunidad de Madrid dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

## 2. OBJETIVOS.

El objetivo general del Centro de Crisis es acompañar y asesorar a las mujeres que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado, así como una atención integral, a través de una intervención multidisciplinar a corto, medio y largo plazo, que ayude en la superación de las secuelas y toma de decisiones. Los objetivos específicos del Centro de Crisis son:

- Ofrecer información telefónica y presencial, 24 horas los 365 días del año, suficiente y adecuada sobre las alternativas y recursos existentes, así como sobre los derechos que asisten a las víctimas y la forma de ejercerlos.
- Intervención integral especializada a corto, medio y largo plazo (psicológica, social y jurídica), que conlleve una seguridad física y psíquica, adaptada a las necesidades de cada mujer, que facilite la recuperación de las secuelas.
- Acompañamiento emocional respetuoso y facilitador en el proceso de toma de decisiones y puesta en marcha de las mismas, y un acompañamiento físico a recursos sanitarios y dependencias policiales orientado a garantizar el ejercicio de sus derechos.
- Atender las demandas del entorno familiar de la víctima para orientar el apoyo y acompañamiento que puedan prestarle.
- Informar a la población en general sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes.

El modelo de atención que se propugna se basa en un diseño global de proceso sistematizado de abordaje de la problemática de la violencia sexual, que se traduce en cada caso en un diseño de intervención individualizado según la naturaleza y



necesidades de cada caso, los objetivos de trabajo particulares y la modalidad de recursos que deben activarse para dar cobertura a sus problemáticas particulares.

### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

La empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a prestar los siguientes servicios, asumiendo todos los gastos que pudieran derivarse de los mismos.

#### 1) Información y orientación.

A través de la información telefónica, telemática y presencial, se ofrecerá información y orientación a todas aquellas personas interesadas en tener conocimiento de los aspectos generales, y recursos relacionados con la violencia sexual, y ofrecerá la atención especializada en el centro, en aquellos casos en que procediese.

#### 2) Atención individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual:

Se establecen tres modelos de intervención individualizados:

1. **Atención presencial**, modalidad prioritaria para la intervención en situación de emergencia y de crisis, así como para el resto de intervenciones de media y larga duración que se van a llevar a cabo en el centro, ya sea por el expreso deseo de la mujer a realizar una intervención de manera presencial, para mujeres con una importante brecha digital, o casos resistentes y poco proclives a una atención telemática.

2. **Atención telemática**, con aquellos casos que sea posible, teniendo en cuenta los criterios técnicos del equipo del Centro y/o preferencia por esta modalidad por parte de las mujeres víctimas de violencia sexual. La utilización de esta modalidad tiene las siguientes ventajas; aporta una sensación de seguridad, facilita la conciliación familiar y evita desplazamientos de larga duración en medios de transporte, para aquellas mujeres que viven en municipios distantes de Madrid Capital.

3. Establecer una **atención mixta** (presencial/telemática), donde la atención presencial se desarrolle solo en las situaciones que puedan considerarse necesarias, como posibles crisis, nuevas valoraciones u otras.

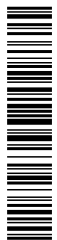
La atención individualizada incluye:

a. Acogida y atención presencial o telemática de emergencia 24 horas e intervención en crisis.

b. Diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de un Plan de Actuación Individualizado (PAI) en función de la valoración. Este proceso de intervención comprende:

i. Atención psicológica individual y grupal para las mujeres, incluyendo la atención al trastorno de estrés postraumático, así como, en su caso, a sus familiares y/o personas de apoyo en aquellos casos necesarios.

ii. Atención social: Los/las trabajadores/as sociales llevarán a cabo con las víctimas y en su caso, con sus familiares, una primera entrevista en profundidad para realizar la historia social, que reflejará el tipo de agresión y los apoyos sociales y familiares con los que cuenta la víctima. Asimismo, se conocerán las demandas que plantea la víctima, derivándola, si lo precisa, a los distintos profesionales del centro u otras instituciones o servicios que le puedan ayudar, estableciendo, en todo caso, la



adecuada coordinación con los distintos profesionales que están interviniendo en el mismo

iii. Asesoramiento jurídico individual, ofreciendo información y asesoramiento para interponer la denuncia, explicando el desarrollo del procedimiento y las consecuencias que tendrá la misma.

iv. Asistencia letrada y servicios de procurador: Las víctimas que han interpuesto denuncia serán asistidas por un/a letrado/a, en el proceso judicial sobre la agresión sexual y por los servicios de procurador.

Los gastos correspondientes a los servicios de los procuradores/as y los demás gastos judiciales serán asumidos por la empresa o entidad adjudicataria.

Si en el auto o sentencia que ponga fin a la causa se resuelve que el pago de las costas procesales corresponde al procesado o procesados, el importe de las mismas revertirá a la Comunidad de Madrid.

v. Acompañamiento a las mujeres que lo deseen al centro sanitario que corresponda y a las dependencias policiales y judiciales con objeto de garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización.

c. Derivación, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.

d. Atención al entorno familiar, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.

### **3) Sensibilización y Prevención**

Los servicios de sensibilización comprenderán, siempre con el visto bueno previo de la Dirección General de Igualdad:

☐ Cursos de formación dirigidos a profesionales implicados en la atención a las víctimas, como profesionales sanitarios, trabajadores/as sociales, agentes judiciales, entre otros. Estos cursos tendrán como finalidad la sensibilización y formación a los profesionales en la atención a las víctimas de Violencia Sexual. Se impartirán, al menos, 4 cursos.

☐ Elaboración de estudios e investigaciones y presentación de resultados.

☐ Otras actividades de sensibilización y formación relacionadas con la violencia sexual, como trípticos, carteles, y otro material divulgativo, que incorporarán, en todo caso, los logotipos de la Comunidad de Madrid y el del Pacto de Estado.

### **4) Desarrollo de un Plan de Supervisión Externa del Equipo Profesional.**

Se entiende por Supervisión Externa del Equipo Profesional, 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 externa mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redundará en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los/las profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.

La empresa o entidad adjudicataria queda obligada a realizar un mínimo de 4 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 adjudicataria 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 adjudicataria deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externas realizadas y de los/as profesionales asistentes a las mismas, con indicación de fechas de duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

La empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar a las usuarias cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este Pliego de Prescripciones Técnicas se contemplan a cargo del mismo.

La gestión del centro de crisis 24 horas a víctimas de violencia sexual se encuentra sometido a la Ley 5/2005, de 20 de diciembre de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, y la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

#### **4. PERFIL DE LAS USUARIAS**

Las usuarias del centro serán mujeres mayores de edad, víctimas de cualquier tipo de violencia sexual, en cualquier momento de su vida, por cualquier tipo de agresor, independientemente de que hayan interpuesto denuncia o no, y, en su caso, sus familiares.

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

La atención al entorno familiar de la víctima tiene como objetivo facilitar el apoyo que éste pueda prestarle a la víctima en el proceso de superación de las secuelas que la experiencia violenta vivida pueda dejar en su desarrollo emocional, conductual, social y cognitivo.

El acceso al servicio puede producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otro recurso.

#### **5. PROCESO DE INTERVENCIÓN**

La empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las áreas de intervención que se enumeran a continuación, con el personal recogido en el apartado 10, y con la siguiente metodología:





1. **ÁREA SOCIAL**, cuyo objetivo será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de la víctima y en su caso, de sus familiares y/o personas de apoyo.

Los objetivos específicos son:

- ☐ Efectuar las acciones necesarias que asegurar el adecuado progreso de la intervención.
- ☐ Promover la participación y colaboración activa en el equipo interdisciplinar y la intervención integral de los casos.

Para ello se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Atención de emergencia y en situación de crisis.
- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- Acompañamiento a las mujeres que lo requieran al centro sanitario especializado correspondiente, o a instancias policiales o judiciales, en virtud de la valoración del equipo técnico.
- Apertura de expediente y elaboración de la historia social.
- Planificación de la intervención psicosocial y jurídica.
- Coordinación de las acciones de los distintos profesionales y recursos sociales.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.
- Acompañamiento en las decisiones que tome la víctima y en su caso, de sus familiares.

#### **Metodología:**

- Información telefónica, telemática y presencial sobre los servicios que presta el centro.
- Atención personalizada a las víctimas y en su caso, a sus familiares y/o persona de apoyo.
- Apertura de ficha social y elaboración de la historia social.
- Entrevista en profundidad para el diagnóstico, evaluación y elaboración del **Plan individualizado de Atención (PIA)**.
- Coordinación con los distintos profesionales del centro para el abordaje interdisciplinar en los procesos de recuperación integral de las víctimas.
- Coordinación con otros recursos sociales para dar respuesta a las necesidades sociales que no puedan ser atendidas en el centro.
- Evaluación y cierre del caso.

2. **ÁREA PSICOLÓGICA**: el objetivo de esta área será la valoración, apoyo y tratamiento psicológico de las víctimas y/o en su caso, de sus familiares y/o personas de apoyo.

Los objetivos específicos son:

- ☐ Reelaborar, integrar y resignificar las experiencias traumáticas.
- ☐ Desarrollar capacidades y herramientas de afrontamiento en situaciones de crisis.
- ☐ Disminuir la angustia.
- ☐ Promover el empoderamiento y una autoestima saludable.
- ☐ Reestablecer relaciones interpersonales sanas.



### Metodología:

- Atención psicológica especializada en atención de emergencia y en situación de crisis e intervención terapéutica para el tratamiento del estrés postraumático.
- Acompañamiento a las mujeres que lo requieran al centro sanitario especializado correspondiente, o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.
- Realización de la valoración del caso, a través de la recogida de información, entrevistas, observación directa y pruebas diagnósticas.
- Elaboración de la historia clínica y de la intervención psicológica.
- Terapia individual o grupal.
- Terapia para tratamiento de estrés postraumático.
- Contacto con los familiares y/o personas de apoyo que puedan participar en el tratamiento de la víctima.
- Elaboración de informes.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.
- Apoyo a las familias y/o personas de apoyo si fuera necesario.
- Derivación a otros profesionales de salud mental en el caso en el que se considere necesario.
- Intervención psicojurídica, que puede incluir:

- Preparación para el juicio: acompañamiento y asesoramiento psicológico a la mujer para afrontar las diligencias jurídicas y/o vista oral.
- Elaboración de informes dirigidos a la justicia.
- Ratificación de informes realizados en sede judicial.
- Acompañamiento a juicios orales y diligencias, que se realiza siempre que se considera necesario o beneficioso para la mujer, en cualquier momento del procedimiento jurídico.

3. **ÁREA JURÍDICA:** el objetivo de esta área es dar apoyo, asesoramiento y asistencia jurídica a las víctimas.

Los objetivos específicos serían:

- ☐ Proporcionar información adaptada a las demandas y necesidades de las mujeres respecto a la denuncia y el procedimiento penal.
- ☐ Velar por la buena marcha del procedimiento jurídico.
- ☐ Acompañar y prestar soporte emocional a las mujeres a lo largo del proceso jurídico.

### Metodología:

- Orientación jurídica especializada en situaciones de emergencia y en situación de crisis. Acompañamiento a dependencias policiales y/o judiciales, en virtud de la valoración del equipo técnico.
- Asesoramiento jurídico a víctimas y en su caso, a sus familiares.
- Información para interponer la denuncia.
- Asistencia durante la fase preliminar, incluyendo actividades probatorias.
- Asistencia y defensa en juicio.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.
- Recursos de procedimiento, si fuera necesario.
- Recursos de apelación de sentencias y respuestas de los mismos en caso de que se considere oportuno.
- Asistencia de procurador.



## 6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social, a través de la Dirección General de Igualdad, velará para que desde este centro se lleven a cabo las acciones de colaboración y coordinación necesarias con los recursos de la Red de Centros y Servicios y la Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid u otros recursos públicos y privados.

El/la coordinador/a técnico llevará a cabo las siguientes funciones:

- Organizar y coordinar el servicio, de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Igualdad, su funcionamiento y desarrollo del proyecto técnico.
- Diagnóstico y evaluación de la forma y procedimientos en que se prestan los servicios de asesoramiento, asistenciales, y terapéuticos dirigidos a mujeres víctimas de violencia sexual.
- Estudio, de acuerdo con el diagnóstico realizado, de los puntos débiles y las oportunidades de mejora, así como el establecimiento de instrumentos y mecanismos para solventar y mejorar áreas donde se detecten déficit y nuevas necesidades.
- Establecimiento de procedimientos homogéneos y operativos en los distintos ámbitos de actuación del servicio, para posibilitar una evaluación de los mismos.
- Dinamización y mejora del sistema de formación continua a los profesionales implicados en el fomento de la lucha contra la violencia de género, perfeccionando la formación impartida, atendiendo a las necesidades detectadas, y desarrollando herramientas que puedan recoger y difundir el material formativo que se genere con lo que se potenciará el ámbito de la prevención y sensibilización.

## 7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuaria que sea atendida en el centro deberá contar con un expediente individual que recoja de forma organizada toda la información y documentación correspondiente a la intervención realizada en relación con la misma y/o sus familiares.

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 Personal y garantía de los derechos digital.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha en que haya de producirse la devolución, que la entrega de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, debiendo el adjudicatario entregar los expedientes individuales de todas las personas atendidas, tanto en papel como en formato digital.

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





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

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

## 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

El informe mensual y la memoria anual sobre la prestación del servicio describirán la población atendida y características de la misma, las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar para solucionar incidencias y mejorar el servicio, atendiendo a las evaluaciones realizadas.

En la elaboración del informe y de la memoria anual, se deberán 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. Esta 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 empresa o 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 seguimiento estadístico continuo de la atención especializada dispensada a las mujeres y a sus familiares. Para ello, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a incluir 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.

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 de las personas usuarias se le soliciten.

La empresa o entidad adjudicataria, a través de los profesionales del servicio, deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas mediante el diseño de otros instrumentos adecuados (cuestionarios, encuestas de satisfacción de las



usuarias, entre otros), consensuados entre la Dirección General de Igualdad y el interlocutor designado por la empresa o entidad adjudicataria.

Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento del servicio se realizarán sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de Igualdad.

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

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

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del servicio 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 servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y de las ausencias puntuales, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante. Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la empresa o entidad adjudicataria habrá de mantener, de forma periódica, reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.



El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de intervención de los usuarios. Asimismo, el servicio deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

## **10. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS Y DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA PUBLICIDAD, E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.**

Todas las fichas, materiales o documentos producidos en el centro 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, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse de acuerdo con las indicaciones que la Consejería establezca y en el que se indicará la existencia de un contrato en vigor con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad).

Cuando el equipo técnico de la empresa o entidad adjudicataria, encargado de la atención, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el 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/los usuarias/os de este recurso.

La empresa o entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la vinculación del centro con esta Consejería.

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 Igualdad de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, y por el Pacto de Estado.

## **11. MEDIOS PERSONALES**

Para asegurar el adecuado funcionamiento del centro, la empresa o entidad adjudicataria deberá disponer del número de trabajadores necesarios, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajés, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del centro 24 horas se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato.

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



- ☐ 1 Coordinador/a, (con titulación universitaria relacionada con las áreas del servicio), a jornada completa
- ☐ 6 Psicólogos/as, (con Licenciatura o Grado en Psicología), a jornada completa
- ☐ 6 Abogados/as, (con Licenciatura o Grado en Derecho y título profesional de abogado), a jornada completa. Los/as abogados/as deberán estar incorporados/as a un Colegio de Abogados en calidad de ejercientes.
- ☐ 6 Trabajadores/as sociales, (con Diplomatura o Grado en Trabajo Social), a jornada completa
- ☐ 2 Auxiliar administrativo/a, (con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente), a jornada completa.

#### Experiencia:

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo los/las auxiliares administrativos/as, deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y, una experiencia mínima de, **al menos, 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia sexual.**

Por su parte, el puesto de coordinador/a deberá contar, asimismo, con experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.

#### Formación:

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

La formación en materia de violencia de género se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de asistencia y/o aprovechamiento expedidos a su titular.

Los/as psicólogos/as, además, deberán contar con la acreditación como psicólogos/as sanitarios/as y los seis abogados/as deberán estar colegiados/as para el desarrollo del ejercicio profesional en el Colegio Oficial de Abogados correspondiente.

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

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.



La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales.

Asimismo, todo el personal de la empresa o entidad adjudicataria al que corresponde la realización de estas actividades, que implican contacto habitual con menores, está obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la empresa o entidad adjudicataria, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

A tales efectos, se estará a lo dispuesto en artículo 9 del Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre (BOE nº 312 de 30 de diciembre), por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales, pudiéndose obtener información en el apartado trámites y gestiones personales del ciudadano del Ministerio de Justicia (<http://www.mjusticia.gob.es>).

El contratista deberá también exigir el cumplimiento de esta obligación a la/s empresa/s o entidades con las que, en su caso, contrate la prestación de los servicios susceptibles de subcontratación.

En relación con los procedimientos judiciales en que deban intervenir los/as profesionales, no deben concurrir en ellas las causas de abstención, recusación o prohibición de intervenir regulados en los artículos 416, 464, 468 y concordantes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

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 Dirección General de 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 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.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria, la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

El nuevo personal deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido, pudiendo excepcionarse esta equivalencia, en caso de sustituciones por tiempo inferior a 6 meses y sustituciones nocturnas y de fines de semana, siempre que el/la candidata/a cuente con experiencia de, al menos, 6 meses en la atención





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

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 diez días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

3.- 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 en su caso, a sus hijos, 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).

4.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un plan de formación continuada 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 realizadas 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 coordinador del contrato por parte de la empresa o entidad adjudicataria deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas, así como su contenido.

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.

El personal adscrito a este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad adjudicataria en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria.

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 del LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o 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.

La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

## 12. HORARIO

El centro funcionará las 24 horas del día, todos los días del año.

De 9 a 20 horas, ofrecerá una intervención programada en las distintas áreas que componen el recurso. Asimismo, durante ese horario, ofrecerá atención de crisis de forma presencial, así como información telefónica y telemática.

Deberán tener cobertura presencial las 24 horas al día, como mínimo de 3 profesionales en turno de noche perteneciente al equipo técnico.

Asimismo, se contará con un teléfono disponibles las 24 horas del día que ofrecerá información y orientación, así como atención de situaciones extraordinarias o de urgencia.

Los turnos del personal, determinados por la empresa o entidad adjudicataria, garantizarán el funcionamiento efectivo del centro durante las 24 horas, organizando, del mismo modo, las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa comunicación a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social



(Dirección General de Igualdad) y asegurando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

### 13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

Además de la solvencia exigida, de acuerdo con el art.76.2 de la LCSP, corresponde a la entidad adjudicataria dedicar o adscribir a la ejecución del contrato del inmueble que albergue el centro de crisis 24 horas, cuya ubicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Encontrarse dentro de la M30 de Madrid, que facilite el acceso a las mujeres usuarias desde los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid.
- Estar situada a menos de 5 minutos de paradas o accesos a Metro, Tren de Cercanías o Autobús y disponer de al menos una de las siguientes medidas de seguridad en el acceso al inmueble: cámaras de seguridad, vigilante de seguridad, portero físico, videoportero y/o portero automático.
- La superficie mínima del local será de 300 metros cuadrados distribuidos en una sala de recepción, al menos cuatro despachos individuales con luz natural, una sala para grupos y reuniones, un despacho para el archivo de la documentación custodiada, una cocina y dos aseos.

El inmueble deberá reunir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo, contar con todas las autorizaciones administrativas pertinentes, estar equipado con todo lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.

Asimismo, este local deberá garantizar unas condiciones mínimas de accesibilidad y seguridad, y carecer de barreras arquitectónicas.

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

La empresa o entidad adjudicataria correrá con los gastos de compra y reposición de mesas de despacho, sillas, mobiliario para la sala de recepción, mesa de reuniones, frigorífico, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material didáctico y para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de atención jurídica y psicosocial. Asimismo, deberá dotar el espacio de mobiliario que facilite el descanso del personal durante los intervalos en que no se esté prestando atención.

De igual forma correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet, servicios postales, gastos de seguridad, limpieza y otros gastos para el mantenimiento del centro, pintura, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones, reparación, reposición y conservación de mobiliario, equipamiento y cualquier otro que pudiera proceder y que serán por cuenta del adjudicatario. Incluirá además como obligación, la instalación de videovigilancia y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.



Asimismo, con una periodicidad requerida por la normativa aplicable en esta materia, realizarán la desinsectación, desratización y desinfectación del local.

La entidad deberá habilitar una línea 900 de carácter gratuito para la atención telefónica y presencial permanente e inmediata 24 horas, incluyendo su mantenimiento. Esta línea deberá disponer de una locución grabada y/o música en espera y, en caso de que la llamada se encuentre en espera, saltar de un número a otro hasta agotar todas las posibilidades en el centro, que en principio tendrá 6 terminales de telefonía fija. La línea deberá además tener habilitada la grabación de llamadas, correspondiendo la responsabilidad del fichero/tratamiento de datos para las grabaciones la Dirección General de Igualdad. El suministro de información a las grabaciones solo se realizará por orden judicial o a solicitud de la interesada. El tiempo máximo de almacenamiento de las grabaciones se adecuará al plazo de prescripción de los delitos sexuales más graves.

Al recibir cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución: “Se informa que esta conversación será grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento “Registro de actuación para la mujer”, con la finalidad de prestar asistencia psicológica, social, jurídica e inserción laboral. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial. También puede ampliar esta información en [http://comunidad.madrid/sites/default/files/ddi-8\\_registro\\_de\\_actuacion\\_para\\_la\\_mujer.pdf](http://comunidad.madrid/sites/default/files/ddi-8_registro_de_actuacion_para_la_mujer.pdf).”

Asimismo, la entidad deberá instalar líneas de voz fija para la comunicación interna del equipo profesional y las coordinaciones con recursos externos, y de conexión a internet.

La entidad adjudicataria deberá contar como mínimo con 11 equipos informáticos, dotados con las aplicaciones necesarias para poder llevar a cabo intervenciones telemáticas, con aquellas usuarias que opten por esta modalidad de intervención no presencial y la realización de sus actividades laborales.

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

En el caso de huelga legal en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as, la empresa o entidad adjudicataria 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.

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 caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga, con la conformidad de la Dirección General de Igualdad.





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



La Consejería de Familia, Juventud y Política Social podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad adjudicataria en el período 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/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276446573979129562838**