



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

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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA LA RED DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto proporcionar un servicio de interpretación telefónica a los centros y servicios de la Red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

El objetivo de este servicio de interpretación telefónica es atender las necesidades de comunicación de las personas usuarias de los centros y servicios de la Red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid, de habla no hispana, que no saben hablar español o que encuentran muchas dificultades para expresarse, con los profesionales de estos centros y servicios y/o con el resto de personas usuarias con las que convivan o interactúen en estos centros y servicios.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS

Los destinatarios del servicio son los centros y servicios de la Red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid (en adelante, centros y servicios de la Red).

Los centros y servicios de la Red podrán utilizar el servicio objeto de este contrato una vez que sean dados de alta en el mismo registrando uno o más números de teléfono desde los que vayan a utilizar este servicio.

El servicio se prestará durante las 24 horas los 365 días del año de manera inmediata tras su solicitud.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1. SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

Este servicio consiste en la realización de interpretaciones telefónicas en modalidad consecutiva, por la que los/las participantes hablarán en turnos cediendo la palabra al intérprete tras cada pregunta o respuesta para que realice su labor de mediación.

Serán interpretaciones bilaterales del español al idioma correspondiente de la persona usuaria del centro o servicio de la Red que tiene la necesidad de comunicación que precisa del servicio de interpretación telefónica y de ese idioma al español.

Las interpretaciones telefónicas podrán prestarse estando la persona usuaria y los/las profesionales del centro o servicio de la Red y/o el resto de personas usuarias del centro o servicio con los que quiere comunicarse, en el mismo espacio físico, o mediante llamada a tres y/o multiconferencia, donde la persona usuaria y el resto de personas con las que quiera comunicarse se encuentran en diferentes ubicaciones, cada una con su propio terminal telefónico.

La empresa adjudicataria facilitará un **número de teléfono único y exclusivo de acceso al servicio**, permitiendo seleccionar de manera intuitiva el idioma del que se

solicita intérprete. El número de teléfono al que se llamará para acceder al servicio será gratuito.

Para sucesivos servicios de interpretación a las mismas personas usuarias, la empresa adjudicataria **facilitará la posibilidad de que sea el/la mismo/a intérprete quien preste el servicio**, en la medida en que sea posible teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismos.

Así como también se facilitará la elección de manera automática del género del intérprete en aquellos idiomas en que sea posible.

Todas las llamadas deberán ser atendidas en **un tiempo medio igual o inferior a 30 segundos**, contemplando en este tiempo descolgar, elegir los parámetros de la llamada (idioma, modalidad e intérprete) y conectar con el/la intérprete, es decir, el inicio de la interpretación debe producirse en **un tiempo medio igual o inferior a 30 segundos**.

3.2.- IDIOMAS

Los idiomas que el servicio ofertará como disponibles de manera inmediata como mínimo serán los que se relacionan a continuación:

- Árabe oficial, así como los dialectos de las zonas más populares del área del Magreb como: el marroquí, el tunecino, el argelino y el libio
- Lenguas bereberes y en particular bereber tamazight
- Bambara
- Mandinga/malinke/yahanka
- Sirio
- Persa (Farsi)
- Hindi, Urdú y Bengalí
- Ruso
- Ucraniano
- Polaco
- Rumano
- Búlgaro
- Inglés
- Francés
- Chino mandarín y Chino cantonés

El servicio se prestará en cualquier idioma y podrá ser del español a cualquier otro idioma o dialecto y/o viceversa.

Y en caso de necesitarse interpretación de un idioma no incluido entre los ofertados inicialmente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días hábiles, incluirlo, al menos temporalmente, y en todo caso mientras se mantenga la intervención que lo requiera, entre los idiomas ofertados sin que se tenga que facturar fuera del contrato.

3.3. MINUTOS INCLUIDOS

Se dispondrá de un máximo de **3.000 minutos** de interpretación telefónica al mes, pero de no consumirse esa cantidad de minutos durante el mes en curso los minutos no utilizados no se facturarán en el mes en curso ni tampoco se trasladarán a meses

futuros, **solo se abonará el consumo del mes efectivamente realizado**, de tal manera que la cantidad máxima mensual que puede ser facturada será en cualquier caso de 3.000 minutos.

En el momento del mes en que se alcance el total de 2.000 minutos consumidos, la entidad adjudicataria está obligada a ponerlo en conocimiento de la Dirección General de Igualdad, y en todo caso en el plazo máximo de los dos hábiles siguientes a que se haya producido ese hecho, al objeto de que se pueda modular el posible consumo de los minutos restantes durante el tiempo que quede del mes en curso por parte de los centros y servicios de la Red que utilizan el servicio.

Solo se contabilizará como tiempo de interpretación el tiempo efectivo de prestación del servicio considerando como tal el transcurrido desde el momento en que descuelga el/la intérprete seleccionado/a y se inicia la interpretación hasta el fin de la llamada.

3.4. OTRAS CARACTERÍSTICAS

Se proporcionará un manual detallado y orientado al uso del servicio por parte de los centros y servicios de la Red que utilizarán el servicio de interpretación telefónica.

4. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Será la Dirección General de Igualdad quien comunicará a la entidad adjudicataria los centros y servicios de la Red que podrán utilizar el servicio objeto de este contrato.

Los centros y servicios de la Red se darán de alta registrando uno o más números de teléfono desde los que vayan a utilizar este servicio. No habrá límite al número de centros y servicios de la Red que se puedan dar de alta, sin perjuicio de las prioridades y objetivos preferenciales que pueda establecer la Dirección General de Igualdad en cada momento, teniendo siempre en cuenta que no se podrá superar nunca un consumo mensual de 3.000 minutos de interpretación lingüística.

El uso del servicio se realiza mediante una llamada telefónica a una centralita.

Las llamadas podrán realizarse desde teléfonos móviles corporativos u otros, a voluntad y en función de las necesidades de los centros y servicios que utilizan el servicio. Sin perjuicio de la obligación de la entidad adjudicataria recogida en la cláusula 7. Medios personales y técnicos en el apartado de "Dispositivos o packs de accesibilidad".

El servicio de interpretación telefónica ofrecerá la posibilidad de que la interpretación se produzca estando la persona usuaria del centro o servicio de la Red y los/las profesionales del centro o servicio de la Red y/o el resto de personas usuarias del centro o servicio con los que quiera comunicarse, en el mismo espacio físico, o de que la interpretación sea a tres, realizándose conferencias para involucrar a otros participantes en la comunicación encontrándose en ubicaciones diferentes y cada una con su propio terminal telefónico.

En ningún caso se grabarán las interpretaciones telefónicas ni se generará documentación y/o expedientes con datos de carácter personal que haya que custodiar.

5. 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 entidad adjudicataria presentará informes mensuales y una memoria anual de evaluación, para lo cual se diseñarán los instrumentos técnicos necesarios y se determinarán los indicadores de evaluación correspondientes.

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

La empresa o entidad adjudicataria está obligada a confeccionar una memoria mensual, donde se haga constar, al menos:

- Número de servicios de interpretación telefónica
- Número de minutos consumidos en cada servicio de interpretación telefónica
- Tiempo de consumo del total de servicios de interpretación telefónica
- Tiempo medio en segundos desde que se marca el teléfono único de acceso hasta que se contacta con el intérprete y se inicia el servicio
- Desglose de servicios de interpretación telefónica por idiomas
- Desglose de servicios de interpretación telefónica por centro o servicio de la Red
- Desglose de servicios de interpretación telefónica por centro o servicio de la Red e idiomas

La empresa adjudicataria facilitará la correspondiente justificación de la prestación de las interpretaciones realizadas mensualmente. En dicho/s justificante/s se hará constar obligatoriamente la identificación del centro o servicio de la Red que ha utilizado cada servicio, la fecha de realización de la interpretación, el idioma utilizado y el tiempo en minutos empleados en el servicio.

Además, la empresa adjudicataria está obligada a ponerse en contacto con la Dirección General de Igualdad en el momento del mes en que se alcancen los 2.000 minutos de consumo, y en todo caso en el plazo máximo de los dos hábiles siguientes a que se haya producido ese hecho, para comunicarle esta situación al objeto de que se pueda modular el posible consumo de los minutos restantes durante el tiempo que quede del mes en curso por parte de los centros y servicios de la Red que utilizan el servicio.

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 desarrollo del servicio se le soliciten.

Las tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este servicio serán realizadas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), conjuntamente con la empresa contratista.

Dentro de estas evaluaciones, podrá solicitarse a los centros y servicios de la Red que utilizan el servicio la cumplimentación de cuestionarios de satisfacción con el servicio recibido con la finalidad de conocer su experiencia y poder mejorar la calidad del mismo. Desde la entidad contratista se elaborará un modelo de estos cuestionarios que se remitirá a la Dirección General de Igualdad para que pueda reenviarla a los centros y servicios de la Red que utilizan el servicio.

Además la entidad aportará una herramienta que permita tener acceso seguro vía web a los datos de consumo en tiempo real en segundos al personal de la Dirección General de Igualdad que desempeñe las tareas de seguimiento y evaluación.

6. SUPERVISIÓN Y CONTROL 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 del servicio.

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 durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

La empresa adjudicataria se adecuará en todo momento a los criterios técnicos que podrían regular el reparto del consumo de los minutos incluidos en el contrato entre los centros y servicios dados de alta en el servicio, en base a las prioridades y objetivos preferenciales, establecidos por la Dirección General de Igualdad en cada momento.

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 contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional que prestará el servicio en este 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, en su caso, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del

equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo que prestará el servicio en este contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

Asimismo, deberá designar un/a coordinador/a sustituto/a para los supuestos de ausencia de dicho responsable del contrato.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad) podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de atención de las usuarias.

7. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

La empresa o entidad adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para prestar el servicio.

Medios materiales

Infraestructura y equipamiento

La empresa adjudicataria será responsable de que la **tecnología empleada** en el caso de la interpretación telefónica **sea la idónea** para garantizar la prestación del servicio y la calidad de la interpretación solicitada.

Para ello, deberá disponer de la **infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario** y sus correspondientes licencias, en su caso.

La empresa dispondrá de una **plataforma telefónica redundada**, como protección ante eventualidades, de manera que se garantice la continuidad del servicio en todo momento.

Así como contará con un **plan detallado de resolución de contingencias técnicas** que garantice el mantenimiento del servicio 24 horas/365 días al año en todos los centros y servicios de la Red dados de alta en el servicio.

El contrato con el proveedor de servicios de telefonía garantizará una arquitectura de alta disponibilidad que permita la accesibilidad del servicio a todos los centros y servicios dados de alta en el servicio durante todo el horario del mismo.

Herramienta de visualización de datos de consumo

La entidad aportará una herramienta que permita tener acceso seguro vía web a los datos de consumo en tiempo real en segundos:

- Tiempo en segundos desde que se marca el teléfono único de acceso hasta que se contacta con el intérprete y se inicia el servicio.
- Tiempo consumido en el servicio de interpretación por llamada.
- Idioma elegido
- Centro o servicio de la Red que ha solicitado el servicio
- Otros datos de interés para la provisión del servicio

La información digital deberá ser extraíble mediante una conexión a base de datos remota y poder ser archivada al menos en formato de archivo de hoja de cálculo.

Dispositivos o packs de accesibilidad

La empresa adjudicataria facilitará, en caso de ser necesarios, un mínimo de 4 **dispositivos o packs de accesibilidad** que consten de:

- Teléfono celular u otro tipo de material con una línea telefónica activa con un bloqueo específico móvil de red sólo para poder utilizarla en servicios concretos.
- Biauricular, un dispositivo manos libres inalámbrico que dispone de doble micrófono para separar a los interlocutores hasta casi 2 metros de distancia de cable. Puede ser proporcionado con adaptador para otros terminales al margen del pack.
- Esponjillas de sustitución para los auriculares en cantidad suficiente en función de las necesidades.

Estos equipos técnicos necesarios para la interpretación telefónica serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso. Tanto el mantenimiento como la reposición de estos equipos serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Medios personales

La entidad o empresa adjudicataria deberá contar con personal suficiente para la ejecución del presente contrato.

La persona responsable de la Coordinación deberá contar con licenciatura o grado universitario, así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales.

Los/las intérpretes lingüísticos/as telefónicos/as deberán contar con la cualificación y experiencia necesarias en relación con sus competencias lingüísticas y de

interpretación, contando con formación oficial como intérprete en aquellas lenguas en que dicha titulación exista.

La acreditación del conocimiento exigido podrá realizarse a través de los siguientes documentos:

- a) Titulaciones oficiales que acrediten el conocimiento del idioma, expedidas por centros oficiales u homologados en España, como Licenciaturas, Diplomaturas, Grados así como Titulaciones expedidas por las Escuelas de Idiomas, Titulaciones universitarias de Filologías de lenguas vivas, Licenciatura/Diplomatura/Grado de Traducción/Interpretación, Titulación de Intérpretes Jurados y cualesquiera otros títulos o documentos que acrediten de manera oficial los conocimientos del idioma de que se trate.
- b) Titulaciones o documentos expedidos por Organismos Internacionales o por centros oficiales de otros países y estén homologados o reconocidos por la Autoridad Española competente.

En el caso de dialectos africanos, asiáticos y lenguas minoritarias se podrá acreditar el conocimiento exigido mediante una experiencia profesional mínima de 6 meses de interpretación desde una de esas lenguas, siendo lengua materna del intérprete, al español y viceversa.

Excepcionalmente, cuando la dificultad de localizar a un/a intérprete de un determinado idioma así lo aconseje, el contratista podrá aportar al servicio el profesional con los conocimientos del idioma y de interpretación que considere oportuno.

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

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

Los trabajadores que presten estos servicios estarán obligados a **guardar el debido sigilo profesional** en relación con las actuaciones, las informaciones, hechos, datos personales e imágenes a los que pudieran tener acceso y/o conocimiento, como consecuencia del desempeño de sus funciones, suscribiendo un compromiso expreso, recogido en el anexo correspondiente. El deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio, e incluso su relación laboral, durante 3 años.

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 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.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo que prestará el servicio en este 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 adjudicataria estará obligada a entregar a la Dirección General de Igualdad, con al menos una semana de antelación al inicio del contrato, el listado del personal que va a desarrollar el servicio, para su conocimiento. Así mismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación correspondiente y la experiencia laboral en su caso y la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

Todo el personal de la Entidad adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57 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 a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

3. Durante la ejecución del contrato la empresa o entidad adjudicataria dará a conocer a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Dirección General de Igualdad), las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan y que deberán reunir las mismas condiciones de aptitud exigidas en los pliegos que rigen este contrato.

4. La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, a los efectos de que estén familiarizados con la terminología y estilos de comunicación habituales en las diferentes intervenciones de los recursos de la Red de atención integral contra la violencia de género donde se preste el servicio.

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 entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6. La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal que prestará el servicio en este contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

7. Asimismo, durante la prestación del servicio los profesionales deberán observar la mayor corrección y profesionalidad en su conducta. La empresa responderá, en última instancia, de esta circunstancia.

8. La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica del equipo de intérpretes como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales. Así como el personal que prestará el servicio en este contrato estará formado en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

9. La empresa facilitará al personal que prestará el servicio en este contrato los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio y aportará la infraestructura operativa precisa.

10 El personal que prestará el servicio en este contrato 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.

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

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad 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 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.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL

COORDINADOR/A

- Actuar como interlocutor frente a la Dirección General de Igualdad, canalizando la comunicación con la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo que prestará el servicio en este contrato, para las cuestiones derivadas de la ejecución del mismo.
- Supervisar la correcta ejecución del contrato.
- Realizar el seguimiento y la coordinación con todos los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género que hagan uso del servicio.
- Controlar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- Gestionar y resolver las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato de toda índole, ya sea técnica, idiomática o del servicio.
- Mantener informada a la Dirección General de Igualdad de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través de cualquier canal que facilite una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que desde la Dirección

General de Igualdad se dicten, todo ello sin perjuicio de las funciones que le corresponden en este ámbito al coordinador/a del contrato.

- Proponer, en su caso, los cambios que convenga introducir, así como de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.
- Coordinar la elaboración de todo tipo de informes, fichas y memorias sobre la prestación del servicio y remisión de los mismos a quien lo solicite desde la Dirección General de Igualdad.
- Velar por el cumplimiento de la normativa a aplicar y los protocolos vigentes.

INTÉRPRETES TELEFÓNICOS/AS

- Realizar las interpretaciones telefónicas en modalidad consecutiva del español al idioma y/o variedad lingüística correspondiente según su especialidad idiomática y de éste al español.
- Adaptarse al ámbito de la comunicación y el sector profesional en el que van a realizar la interpretación, teniendo en cuenta que este servicio de interpretación telefónica atiende las necesidades de comunicación de las personas usuarias de los centros y servicios de la Red de atención integral para la violencia de género de la Comunidad de Madrid.

9. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados con motivo de la prestación del servicio 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 servicio 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 del servicio, elabore alguna publicación, como artículos en revistas o participe con ponencias en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada, 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, se deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las personas 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 empresa o entidad adjudicataria deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros 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.

10. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, 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.

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

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 periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2022.10.19 11:11

Fdo.: Patricia Reyes Rivera