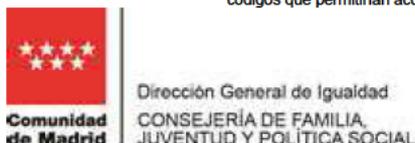


Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “GESTIÓN DEL CENTRO DE CRISIS 24 HORAS II PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión del Centro de Crisis 24 horas II para mujeres mayores de 18 años víctimas de violencias sexuales, en los términos previstos en el artículo 35.1.a) de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (en adelante Ley Orgánica 10/2022).

El artículo 3 de la indicada Ley Orgánica define las violencias sexuales *como cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital. (...) En todo caso se consideran violencias sexuales los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso con connotación sexual y la trata con fines de explotación sexual. Se prestará especial atención a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida (...), y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.*

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 II.

El Centro de Crisis 24 horas II albergará un espacio dedicado a un servicio de intervención con las personas usuarias, en adelante, servicio ambulatorio, así como ocho (8) plazas de naturaleza residencial, en adelante, centro residencial, y en el mismo, de conformidad con el artículo 35.1. a) de la Ley Orgánica 10/2022, se ofrecerán *servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.*

Se entenderá por **familiares y personas del entorno** los/las hijos/as menores y personas dependientes de ellas, en los términos previstos en el artículo 9 de la Orden 2739/2022, de 28 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueban las normas reguladoras para la concesión directa de las ayudas económicas de pago único recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

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 atención permanente y actuación urgente, así como la asistencia residencial, en el centro o en otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género, de los **familiares y personas del entorno**.

Podrán tener acceso al recurso, sin ostentar la condición de usuarias del mismo, otras personas en su calidad de **“personas de apoyo”**, cuando su participación en las acciones de intervención integral (social, psicológica, jurídica) esté justificada en atención a la necesidad de dar cobertura para la recuperación a las víctimas de violencia sexual, en razón de otros vínculos de distinta naturaleza con la víctima, -laboral, de amistad o personas profesionales de apoyo, entre otras posibles-, que las hace concededoras directas de la situación de violencia sexual.

Dicho centro está 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 (Dirección General de Igualdad).

El objeto del contrato requiere, para la prestación de servicios, la gestión del tratamiento de los datos personales de las personas usuarias de la D.G. Igualdad, los cuales constan en el tratamiento de datos, identificado como T.D.P. “REGISTRO DE ACTUACIÓN PARA LA MUJER”, en los términos que tiene declarados en su Registro de Actividades de Tratamiento en www.comunidad.madrid/protecciondedatos. La legitimación para la comunicación reside no solo en el ejercicio de los poderes públicos atribuidos legalmente al centro directivo promotor, (art.6.1c) 6.1.d) 6.1.e) del Reglamento UE General de Protección de datos personales), además de resultar necesario para la ejecución del presente contrato (art.6.1.b) RGPD 2016/679, de 27 de abril).

2. OBJETIVOS.

El objetivo general del Centro de Crisis 24 horas II 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 24 horas II 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 social de urgencia.
- Atender las demandas del entorno familiar y personas de apoyo 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 mujer, 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:

3.1. Información y orientación.

3.2. Atención individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual, que incluye entre otros:

- Intervención psicológica individual y/o grupal.
- Asesoramiento jurídico.
- Acompañamiento: durante el proceso de reparación, según las necesidades y demandas de las víctimas.
- Transporte para garantizar la accesibilidad al recurso.

3.3. Sensibilización y prevención: acciones o actividades dirigidas a combatir las violencias sexuales a través de la prevención y la sensibilización. Incluido el suministro de contenidos para su difusión on line con el fin de compartir información, informar a las víctimas y a los/las profesionales de otros recursos, entre otros, y en particular para un espacio online específico que gestionará la Dirección General de Igualdad.

3.4. Ocho plazas de residencia de emergencia con acceso a los servicios prestados en el centro.

3.5. Línea de atención telefónica 24 horas/365 días.

A continuación se definen estos servicios:

3.1. 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.

3.2. ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL:

Se realizará una Intervención en crisis o emergencia 24 horas así como una intervención a medio o largo plazo.

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/o 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 y/o personas de apoyo, 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. Acompañamiento psicosocial de urgencia a las mujeres que lo deseen y que lo requieran en virtud de valoración del equipo técnico.
 - v. Los centros de crisis proporcionarán transporte gratuito para garantizar la accesibilidad al recurso de las víctimas con dificultades económicas o bien, para facilitar el acercamiento de las propias profesionales al lugar en que se encuentra la mujer.
- c) Derivación, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.
- d) Atención al entorno familiar y/o personas de apoyo, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.

3.3. SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

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

- Programación de cursos de formación dirigidos a profesionales implicados en la atención a las mujeres víctimas de violencia sexual, como profesionales sanitarios, trabajadores/as sociales, agentes judiciales o agentes de policía, entre otros. Estos cursos tendrán como finalidad la sensibilización y formación a los profesionales en la atención a las víctimas de violencia sexual.

Este plan de formación externa ha de incluir al menos 6 acciones formativas anuales a estos diferentes colectivos profesionales, de al menos 80 horas en total y un mínimo de 5 horas cada una.

- Elaboración de estudios e investigaciones y presentación de resultados.
- Suministro de contenidos para la puesta en marcha y mantenimiento de un espacio on line específico que gestionará la Dirección General de Igualdad, con el objeto de compartir información, informar a las víctimas y a las/los profesionales de otros recursos, entre otros. Así como para difundir en otros sites, webs o redes sociales de la Comunidad de Madrid si así se requiere.
- 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 institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid.

3.4. ATENCIÓN RESIDENCIAL DE EMERGENCIA

Se ofrecerán ocho (8) plazas residenciales de emergencia con acceso a los servicios prestados en el Centro de Crisis 24 horas II, comprendiendo los siguientes servicios:

3.4.1. ALOJAMIENTO TEMPORAL

Las personas usuarias residentes tendrán derecho a la utilización de los espacios de alojamiento del centro residencial que incluya las dependencias de residencia, comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, de acuerdo con lo establecido en la normativa de la Comunidad de Madrid relativa a Centros y Servicios de Acción Social.

De conformidad con el artículo 16.4 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, una vez cesada la prestación, las personas usuarias de los centros residenciales carecerán de todo derecho de carácter real o personal, de permanencia, disposición o uso de los inmuebles y enseres ubicados en ellos.

3.4.2. MANUTENCIÓN

Se servirán a las personas usuarias residentes cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio de alguna persona 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, 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 exposición de comunicados.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen especial para las personas usuarias que lo precisen.

3.4.3. PROVISIÓN DE ARTÍCULOS DE MENAJE E HIGIENE

La entidad deberá aportar, o en su caso, reponer con la frecuencia necesaria, la suficiente ropa de cama, mesa o aseo para que se mantenga en las condiciones adecuadas y no presente un desgaste excesivo.

Los productos de aseo de uso común serán de calidad estándar, facilitándose a cada usuaria residente como mínimo un "Kit de aseo" que contenga toallas, cepillo, pasta de dientes, jabón, desodorante, esponja, gel de ducha y baño, champú y crema suavizante, peine, así como los productos necesarios para su higiene íntima, debiendo reponerse cuantas veces sea necesario.

3.4.4. GASTOS CORRIENTES

Se facilitará a las personas usuarias residentes que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico, previa valoración del equipo de profesionales del centro, que examinarán cada caso, atendiendo a las necesidades de las mismas, una cuantía que comprenda los gastos de carácter administrativo, así como los médicos o de transporte, entre otros.

3.5. TELÉFONO DE EMERGENCIA

La entidad debe gestionar una línea de información y atención telefónica: llevando a cabo acciones de información, asesoramiento y derivación, además de intervenir en situaciones de crisis/urgencias.

Este servicio debe estar disponible 24 horas durante los 365 días del año desde el que se atenderá a las mujeres víctimas de violencia sexual, permitiéndoles acceder de forma permanente a un/a profesional que les facilite información sobre los recursos existentes y canalice, en su caso, las demandas a los dispositivos adecuados, pero también a los profesionales encargados de la asistencia en la identificación cuando soliciten una intervención especializada.

La Dirección General de Igualdad (Comunidad de Madrid) habilitará una línea 900 de carácter gratuito para la atención telefónica permanente e inmediata 24 horas, incluyendo su mantenimiento técnico.

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

En todo caso, la gestión del Centro de Crisis 24 horas II para mujeres víctimas de violencia sexual se encuentra sometida a la Ley 5/2005, de 20 de diciembre de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

4. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del centro serán **mujeres mayores de edad, víctimas de violencias sexuales entendidas de conformidad con la Ley Orgánica 10/2022**, 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 y personas del entorno**.

Se entenderá por **familiares y personas del entorno** los/las hijos/as menores y personas dependientes de ellas, en los términos previstos en el artículo 9 de la Orden 2739/2022, de 28 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueban las normas reguladoras para la concesión directa de las ayudas económicas de

pago único recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

La atención a los **familiares y personas del entorno** tiene como objetivo facilitar la ayuda que estos puedan 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.

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 atención permanente y actuación urgente, así como la asistencia residencial, en el centro o en otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género, de los **familiares y personas del entorno**.

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

El acceso al servicio podrá producirse por iniciativa de la mujer o por derivación de otro recurso, siguiendo criterios técnicos.

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 11. MEDIOS PERSONALES y con la siguiente metodología:

ÁREA SOCIAL

El objetivo de esta área 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 aseguran 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 social de urgencia a las mujeres que lo requieran en virtud de 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 y/o personal de apoyo.

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 de Atención Individualizada (PAI)**.
- 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.

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 psicosocial de urgencia a las mujeres que lo requieran 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 emocional 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.

ÁREA JURÍDICA

El objetivo de esta área es dar apoyo y asesoramiento jurídico 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, prestando soporte emocional a las mujeres, a lo largo del proceso jurídico.

Metodología:

- Orientación jurídica especializada en situaciones de emergencia y en situación de crisis.
- Asesoramiento jurídico a víctimas y en su caso, a sus familiares.
- Información para interponer la denuncia.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

AREA EDUCATIVA

El objetivo de esta área es favorecer el desarrollo personal, familiar y social de las mujeres, de sus hijos/as menores y personas dependientes de ellas, realizando distintas actuaciones encaminadas a la recuperación y mantenimiento de las habilidades de la mujer, favoreciendo su adaptación al recurso y contribuyendo a una salida autónoma.

Los objetivos específicos serían:

- Facilitar la integración social de las mujeres
- Reforzar o dotar de herramientas para aumentar la autoestima de la mujer y en su caso, de los menores a su cargo y/o personas dependientes, así como favorecer su proceso de recuperación.
- Procurar la adquisición de nuevas habilidades sociales o el reforzamiento de las ya existentes.
- Para promover la autonomía y responsabilidad de la mujer, se considera fundamental trabajar la autonomía en la adquisición de habilidades para acometer las tareas cotidianas, que favorezcan la convivencia de las mujeres en el centro, como una actuación propia de su proceso de normalización.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

Metodología:

- Atención personalizada a las víctimas y en su caso, a sus hijos/as menores y personas dependientes de ellas.
- Colaboración junto al/a la Trabajador/a Social en el diagnóstico, evaluación y elaboración del **Plan de Atención Individualizada (PAI)**.
- Coordinación con los distintos profesionales del centro para el abordaje interdisciplinar en los procesos de recuperación integral de las víctimas.
- Velar por la seguridad de las personas usuarias y cumplimiento de las distintas actuaciones diseñadas para las mujeres y/o hijos/as menores y personas dependientes de ellas.

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 de la Red de atención integral para la violencia de género 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 y/o personas de apoyo.

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, 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 hijos/as menores y personas dependientes de ellas. Para ello, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a incluir los datos correspondientes de 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 personas 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, por su calidad de empleador, en el ejercicio de su poder de dirección y organización en la empresa/entidad, 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 personas usuarias 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.

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 permisos, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del Centro de Crisis 24 horas II se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato.

El personal a disposición para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad adjudicataria o en disposición de integrarse, será una plantilla de 27 personas con los siguientes perfiles:

- 1 Coordinador/a, a jornada completa.
 - o Con titulación universitaria relacionada con las áreas en las que se prestan servicios (social, psicológica, educativa y jurídica).
 - o Con experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.
- 6 Psicólogos/as, a jornada completa:
 - o Con Licenciatura o Grado en Psicología.
 - o Con la acreditación como psicólogos/as sanitarios/as.
 - o Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente.
- 5 Abogados/as, a jornada completa.
 - o Con Licenciatura o Grado en Derecho.
 - o Con Titulación profesional de abogado
 - o Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente en calidad de ejerciente.
- 5 Trabajadores/as sociales, a jornada completa:
 - o Con Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
- 6 Educadores/as sociales, a jornada completa:
 - o Con Diplomatura o Grado en Educación Social o la correspondiente habilitación por el colegio profesional correspondiente.
- 2 Técnicos/as del ámbito de la intervención sociopedagógica, a jornada completa:
 - o Con título de Técnico Superior en Integración Social.
- 2 Auxiliares administrativos/as, a jornada completa.

- Con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de Grado Medio o equivalente.

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 usuaria/o del centro en una lógica de complementariedad y sinergia.

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 laboral o profesional, mínima de, **al menos, 1 año en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o violencia sexual.**

Dentro del año de experiencia, **hasta seis meses (864 horas)**¹ podrán acreditarse mediante la prestación de servicios como personas voluntarias y/o becarias, en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o víctimas de violencia sexual, siempre que **el tiempo restante, hasta completar el año**, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

Formación:

Coordinador/a, psicólogos/as, abogados/as y trabajadores/as sociales deberán contar con formación o haber impartido **formación en materia de violencia de género y/o sexual de, al menos, 100 horas en conjunto.**

Educadores/as sociales y técnicos/as del ámbito de la intervención sociodeducativa deberán contar con formación o haber impartido **formación en materia de violencia de género y/o sexual y/o en atención a colectivos vulnerables de, al menos, 100 horas en conjunto.**

Acreditación:

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.

¹ Referencia tomada de manera proporcional, siguiendo el criterio del número de horas anuales del Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024. Artículo 22: *La jornada anual máxima de trabajo efectivo, durante la vigencia del presente convenio colectivo se establece en (...) 1728 horas para 2024.*

La experiencia exigida a personas que han prestado servicios como voluntarias y/o becarias se acreditará con los siguientes documentos: Certificación de la organización donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

La experiencia en el ejercicio de funciones de coordinación del equipo profesional, solo podrá ser acreditada mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, no computándose en estos casos la experiencia como personal voluntario y/o becario.

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

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 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. 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 instará 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 Delinquentes 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. En el plazo de un mes antes del inicio del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a la Dirección General de Igualdad, el listado del personal que va a desarrollar el servicio, para su conocimiento, Así mismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación correspondiente, los contratos suscritos con la entidad y la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

2. 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 a disposición de 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 personal sustituto deberá cumplir la misma solvencia profesional que la del profesional sustituido, pudiendo excepcionarse esta equivalencia, en caso de sustituciones temporales del personal, en lo relativo a la experiencia, debiendo contar con:

- Experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o de violencia sexual.

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

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.

3. 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 poner a disposición de la ejecución del presente contrato el equipo profesional requerido 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 días hábiles siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

4. La empresa o entidad adjudicataria deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los/las profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres y en su caso, a sus hijos/as menores, y

especialmente, a ser atendidos/as 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 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.

6. La entidad deberá desarrollar un **plan de supervisión externa para el equipo profesional**. Se entiende como supervisión externa el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.

Esta supervisión técnica externa mejora las competencias y cualificación de los/las 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 12 sesiones grupales anuales** de supervisión externa por un profesional o profesionales cualificados. La duración de cada sesión grupal será de dos horas.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un **programa de supervisión** en el que conste el/los y/o la/las profesional/es externos/as que lo llevarán a cabo. La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externa realizadas y de los/as profesionales asistentes a la misma, con indicación de fechas, duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

7. 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.

8. La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal a disposición de 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.

9. El personal que prestará 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 le facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria.

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.

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/urgencia de forma presencial, así como información telefónica y telemática.

Deberá tener cobertura presencial las 24 horas del día los 365 días del año. La cobertura en turno de noche será como mínimo de 5 profesionales pertenecientes al equipo técnico, siendo dos de ellos educadores/as sociales dedicados/as a la atención en la zona residencial.

Asimismo, se contará con un teléfono disponible las 24 horas del día que ofrecerá información y orientación, así como atención en 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 puesto a disposición del 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

BIEN INMUEBLE E INSTALACIONES

El inmueble en el que estará ubicado el centro será puesto a disposición de la entidad adjudicataria por la Dirección General de Igualdad y cuya utilización por la empresa o entidad adjudicataria tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo, ni utilizarlo para otro fin distinto del contratado.

El Centro de Crisis 24 horas II está ubicado en dos locales de un mismo edificio de viviendas que ocupan tres plantas: planta sótano, planta baja y planta primera, y ocupan una superficie total de aproximadamente 340 m² útiles. El acceso principal se realizará desde la calle tanto en el local izquierda como en el derecha. Hay un acceso a ambos locales a través del portal como salida alternativa en recorridos de emergencia.

La distribución de los dos espacios de atención del recurso, del **servicio ambulatorio y del centro residencial**, se distribuyen de la siguiente forma:

El espacio del **servicio ambulatorio** se ubicará en el espacio correspondiente al local izquierda, en planta sótano y planta baja interior. En total ocupa aproximadamente 150 m² útiles. En la planta sótano se ubica una sala polivalente, un aseo accesible para personas con movilidad reducida, un almacén y una sala para las instalaciones. En la planta baja se ubican cuatro despachos, una sala coworking, una sala de espera y un aseo accesible para personas con movilidad reducida.

El espacio del **centro residencial** se ubicará en el local derecha, en planta baja y planta primera exterior. En total ocupa aproximadamente 190 m² útiles. En la planta baja se ubica una sala de estar, un despacho de atención, una lavandería, un aseo accesible para personas con movilidad reducida, un espacio para los residuos y un ascensor. En la planta primera se ubican cuatro dormitorios dobles (uno de ellos con accesibilidad para personas de movilidad reducida), tres baños (uno de ellos accesible para personas con movilidad reducida), una sala para las instalaciones y un ascensor.

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

El Centro de Crisis 24 horas II consta de 8 plazas residenciales de emergencia.

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.

A la entidad le corresponderán los gastos relativos al mantenimiento del inmueble donde se ubican los recursos objeto del presente contrato, limpieza, pintura, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones y seguros.

La empresa o entidad adjudicataria se responsabilizará del control integral de plagas (desinsectación, desratización y desinfección) de cada centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento de cada centro, asumiendo sus costes. Con la periodicidad requerida por la normativa aplicable en esta materia, y en todo caso 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 en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.

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 en los plazos más breves posibles. 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 los que se formará un archivo de partes de averías.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tiempo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

La empresa o entidad adjudicataria facilitará una copia de todas las actas de inspección que reciban, en un plazo no superior a diez días, especialmente la realizada por la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, u órgano que detente sus competencias, al objeto de articular las actuaciones necesarias que según el presente pliego correspondan a la Consejería.

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 de 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, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Administración, comprobará con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha en que haya de producirse la devolución de las instalaciones, que la entrega del centro, sus instalaciones y equipamiento se realice en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento 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.



BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

La entidad correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción, u otros) agua, telefonía e internet (y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario) así como servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, material para actividades, material bibliográfico, didáctico y educativo y otros materiales fungibles, así como los gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral.

En la partida de telefonía se incluyen todos los costes derivados de este concepto, incluidos los costes del suministro de la línea telefónica gratuita que habilitará la Dirección General de Igualdad, que serán todos de cuenta de la entidad contratista.

A la entidad adjudicataria le corresponderán los gastos relativos a la reparación, reposición y conservación del mobiliario y equipamiento, para mantenerlos en condiciones normales de prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, así como hacerse cargo de todos los gastos necesarios para la limpieza e higiene del centro, el mantenimiento y funcionamiento del centro.

También le corresponderán los gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados o, en su caso, de los nuevos sistemas que se instalen y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contraincendios.

La Dirección General de Igualdad pondrá a disposición de la entidad adjudicataria los equipos informáticos necesarios para la adecuada prestación del servicio. La utilización de estos equipos 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. A la entidad adjudicataria le corresponderán los gastos de licencias, instalación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas necesarias, el mantenimiento y reparación de los equipos, así como la resolución de todo tipo de incidencias relativas a los equipos e instalaciones informáticas.

La Dirección General de Igualdad pondrá a disposición de la entidad adjudicataria dos vehículos con motor eléctrico que por dicha condición cumplan con el principio de «no causar un perjuicio significativo al medioambiente», como modo de satisfacer las necesidades de transporte de personas usuarias y profesionales. La utilización de estos dos vehículos 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. A la entidad adjudicataria le corresponderá el pago del seguro a todo riesgo de cada uno de los dos vehículos, así como el mantenimiento y reparación de los mismos.

Para la atención de las 8 plazas residenciales la entidad adjudicataria deberá aportar como mínimo, además:



- Suministros necesarios para la alimentación completa de las mujeres usuarias, los/las hijos/as menores y personas dependientes de ellas, conforme a lo establecido en la cláusula 4.2 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Menaje, ropa de cama y de baño así como de productos de higiene para las mujeres usuarias, y en su caso, sus hijos/as menores y personas dependientes de ellas.
- Dinero en efectivo para los gastos corrientes de aquellas personas usuarias que no dispongan de ningún tipo de ingreso económico.

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.

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 aquel.

El gasto correspondiente a la ejecución del presente contrato se imputará con cargo a la financiación derivada del Fondo de Violencia, Agresiones sexuales.

En Madrid, a la fecha de la firma,

LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2023 05 05 09:25

Fdo.: Patricia Reyes Rivera.