



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 DE UN CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CIMASCAM)”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión de un centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual, en el que se prestarán servicios de atención jurídica y asistencia letrada, psicológica y social a esas mujeres víctimas de violencias sexuales y sus personas de apoyo, en su caso.

A estos efectos, se entiende por violencia sexual todo acto sexual, la tentativa de consumarlo o los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados por parte de otra persona, independientemente de la relación que ésta tenga con la víctima. La agresión sexual se caracteriza por ser un ataque contra la libertad sexual en el que se puede utilizar, o no, la violencia o intimidación.

Además, se comprenden dentro del concepto de violencia sexual, dando lugar a la intervención asistencial, los tipos delictivos tipificados en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

A continuación, se relaciona la tipología de las violencias sexuales que serán atendidas en el Centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual de la Comunidad de Madrid (CIMASCAM) de conformidad con el artículo 3.1 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual:

Agresión sexual:

Cualquier acto que atente contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento.

Acecho o stalking:

Hostigamiento, persecución intrusiva, contacto personal en contra de su voluntad (o para que otros contacten con ella en contra de su voluntad, por ejemplo, en redes sociales). En su dimensión digital se tiende a nombrar como ciberacoso (término común): envío de mensajes, emails, cartas o regalos y llamadas telefónicas no deseadas, obscenas, amenazantes, molestas o silenciosas.

Acoso sexual:

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Grooming:

Estrategias de un adulto para ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente, a través de Internet, con el propósito de abusar o explotarlo sexualmente a través del chantaje y la manipulación (término común).



Pornovenganza

Distribución principalmente en internet de imágenes o vídeos sexualmente explícitos sin consentimiento para causar angustia, humillación o vergüenza. El sexting es dicha práctica por medio de teléfono móvil (término común).

Sextorsión:

Extorsión sexual, chantaje en el cual alguien utiliza contenidos sexuales obtenidos de la víctima, contra ella para obtener algo contra su voluntad, generalmente relacionado con la sexualidad, amenazando con su publicación.

Violación:

Agresión sexual consistente en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías a la víctima.

Se ofrece atención integral a mujeres que han sufrido violencia sexual fuera del ámbito de la pareja, no siendo perfil para este servicio la mujer que haya sufrido la violencia sexual cometida por quien sea o haya sido su cónyuge o por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad aún sin convivencia.

Se otorgará asistencia a las personas denominadas “personas de apoyo” cuando la misma esté justificada por la necesidad de dar cobertura a la recuperación de las víctimas de violencia sexual. A estos efectos, se considerará como “personas de apoyo” a aquellas personas que, por su especial vinculación con la víctima, sea familiar o de cualquier otra naturaleza, tanto laboral, como de convivencia, amistad o profesional de apoyo, entre otras posibles, sean conocedoras directas de la situación de violencia sexual y facilitadoras necesarias de la recuperación de las víctimas.

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

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

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

1) Información y orientación.

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

2) Recepción de víctimas y en su caso, personas de apoyo.

La atención personalizada de las víctimas de violencia sexual y en su caso, de sus personas de apoyo, tiene como objetivo informarles sobre la situación personal, social,

psicológica y jurídica que produce la violencia sexual. Se le ofrecerá a la víctima y en su caso, a sus personas de apoyo, la cita para el trabajador social.

3) **Atención individualizada a mujeres víctimas de violencia sexual:**

Se establecen tres modelos de intervención individualizados:

1. **Atención presencial**, modalidad prioritaria para la intervención 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 vivan en municipios distantes del municipio en que se ubique el centro.
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.

4) **Atención Social.**

Los trabajadores sociales llevarán a cabo su actividad con las víctimas y en su caso, con sus personas de apoyo, en 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.

5) **Atención Psicológica.**

Los psicólogos llevarán a cabo una atención psicológica directa de las víctimas y en su caso, de sus personas de apoyo, en aquellos casos necesarios.

Debido a las secuelas psicotraumáticas que produce la violencia sexual, se llevará a cabo el tratamiento del estrés postraumático.

6) **Atención Jurídica.**

Se ofrecerá a la víctima información y asesoramiento para interponer la denuncia, explicando el desarrollo del procedimiento y las consecuencias que tendrá la misma.



7) Asistencia letrada y servicios de procurador.

Las víctimas que han interpuesto denuncia serán asistidas por un letrado, en el proceso judicial sobre la agresión sexual y por los servicios de procurador, así como para la personación como acusación particular, si se valora pertinente por parte del equipo profesional del centro en función de la vulnerabilidad de la víctima. Los gastos correspondientes a los servicios de los procuradores y los demás gastos judiciales serán asumidos por la empresa o entidad contratista.

8) Sensibilización y Prevención.

Los servicios de sensibilización y prevención comprenderán:

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.

Formar a profesionales implicados en la atención a las víctimas, como profesionales sanitarios, trabajadores sociales, agentes judiciales, entre otros. La entidad contratista impartirá cursos con la finalidad de sensibilización y formación a los profesionales en la atención a las víctimas de violencia sexual. Se impartirán, al menos, 4 cursos de al menos 4 horas cada uno.

9) Gastos de transporte de las usuarias para garantizar la accesibilidad al recurso, siempre que estén justificados.

Se abonarán los costes de desplazamiento hasta el recurso para acudir a las sesiones presenciales de terapia psicológica de aquellas usuarias que carezcan de recursos económicos.

Se entenderá que la usuaria carece de recursos económicos cuando sus ingresos sean inferiores al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) mensual vigente en el momento de acceso al centro. Si la mujer tuviera hijos menores a cargo, se entenderá que carece de recursos económicos cuando los ingresos mensuales del conjunto de la unidad familiar, dividida por el número de miembros que la componen, no superen el IPREM mensual vigente en el momento de alta como usuaria de la mujer en el centro.

El equipo de profesionales del centro valorará previamente cada caso para analizar si cumple con el anterior requisito y determinar si procede tal abono. En caso afirmativo, atendiendo a las circunstancias y necesidades de la usuaria, deberán determinar además el/los medio/s de transporte más oportuno/s para realizar el desplazamiento.

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



La gestión del centro de atención integral a 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 y la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

3. PERFIL DE LAS USUARIAS

Las usuarias del centro serán mujeres mayores de 16 años de edad, víctimas de cualquier tipo de violencia sexual, en cualquier momento de su vida, por cualquier tipo de agresor, independientemente de que hayan interpuesto denuncia o no, y sus personas de apoyo, en su caso, siempre que no sean perfil de los centros de crisis 24 horas.

Los requisitos de entrada en este recurso serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid. La aceptación o denegación del servicio a las usuarias se realizará por parte de la Administración.

Los criterios y requisitos de acceso podrán ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

4. PROCESO DE INTERVENCIÓN

La empresa o entidad contratista vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las áreas de intervención que se enumeran a continuación y con la siguiente metodología:

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

Los objetivos específicos son:

- Efectuar las acciones necesarias que aseguren 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:

- Detección y análisis de las necesidades demandadas, explícitas e implícitas en su ámbito de intervención.
- Diagnóstico y valoración técnica del caso.
- 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.
- Acompañamiento en las decisiones que tome la víctima y en su caso, de sus personas 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 personas de apoyo.
- Apertura de ficha social y elaboración de la historia social.
- Entrevista en profundidad para el diagnóstico, evaluación y elaboración del Plan individualizado de Intervención Social
- 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.
- Actuaciones de sensibilización y divulgación.
- 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 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:

- 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.
- Elaboración de informes.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.
- Contacto con las personas de apoyo que puedan participar en el tratamiento de la víctima.
- Apoyo a las personas de apoyo si fuera necesario.
- Derivación a otros profesionales de salud mental en el caso en el que se considere necesario.
- Intervención psicojurídica, que puede incluir:
 - Preparación para el juicio: acompañamiento y asesoramiento psicológico a la mujer para afrontar las diligencias jurídicas y/o vista oral.
 - Elaboración de informes dirigidos a la justicia.
 - Ratificación de informes realizados en sede judicial.
 - Acompañamiento a juicios orales y diligencias, que se realiza siempre que se considera necesario o beneficioso para la mujer, en cualquier momento del procedimiento jurídico.



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

Los objetivos específicos serían:

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

Metodología:

- Asesoramiento jurídico a víctimas y en su caso, a sus personas de apoyo.
- Información para interponer la denuncia.
- Asistencia durante la fase preliminar, incluyendo actividades probatorias.
- Asistencia y defensa en juicio.
- Recursos de procedimiento, si fuera necesario.
- Recursos de apelación de sentencias y respuestas de los mismos en caso de que se considere oportuno.
- Asistencia de procurador.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.

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

5. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

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

El coordinador técnico llevará a cabo las siguientes funciones:

- 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.

6. 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 personas de apoyo.

La empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes, que estarán guardados en lugar seguro, respetándose, en todo momento, la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa de desarrollo.

En cuanto a las medidas concretas, se propone la adopción, en todo caso, de las siguientes:

- Acceso a los datos: En los procedimientos administrativos en los que se traten datos de mujeres víctimas de violencia, sólo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados y empleadas públicos, que por sus funciones lo requieran, accederán a los datos personales de aquellas. Estos datos serán de acceso restringido en los expedientes, archivos y registros, así como en las aplicaciones informáticas de gestión. Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios. Cuando el personal no se encuentre en el puesto de trabajo, los expedientes con datos de mujeres víctimas de violencia se guardarán en los armarios o archivos correspondientes.

- Archivo: La documentación en formato papel estará sometida a las siguientes medidas:

Será archivada y custodiada en armarios o archivadores con llave y, a ser posible, en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.

El acceso a la documentación archivada se limitará exclusivamente al personal autorizado. En atención al principio de conservación, los datos personales se



conservarán durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento, lo cual constituye, asimismo, una buena práctica para prevenir el ejercicio del derecho al olvido por parte de las personas afectadas por la publicación de sus datos personales.

- Comunicaciones de datos: Las comunicaciones que contengan datos de mujeres víctimas de violencia serán siempre a través de cuentas corporativas. Asimismo, deberían adoptarse mecanismos necesarios para evitar que la información sea inteligible o manipulada por terceras personas (cifrado y firma electrónica).

- Salida de documentos de las dependencias administrativas: Por regla general, queda prohibida la salida de documentos, carpetas o archivos fuera de las instalaciones a excepción de aquellos traslados a otras sedes de la administración, necesarios para el desarrollo del trabajo o el archivo de documentos. En el resto de las situaciones, el traslado de cualquier documento debería ser autorizado. En todo caso tendría que garantizarse la aplicación de medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Sin perjuicio de la adopción de las medidas de acceso remoto previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, los dispositivos portátiles contarán con detectores de brechas de seguridad que permitan saber si el equipo ha sido manipulado y activen los procedimientos previstos de gestión del incidente. Asimismo, la información de nivel alto almacenada en el disco se protegerá mediante cifrado.

- Destrucción de documentos: Se podrán destruir documentos que tengan la consideración de copias o borradores de documentos originales. La destrucción debería realizarse por medios seguros garantizando, de acuerdo con el nivel de triturada previsto en estándares técnicos, como la norma UNE-EN15713:2010. En el caso de soportes informáticos se atenderá a lo dispuesto en la Guía CCN-STIC 305. Destrucción y sanitización de soportes informáticos a los efectos de estudiar las medidas relacionadas con la supresión y reutilización de soportes.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales comprobará 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 Asuntos Sociales se reserva la facultad de cotejar la integridad y suficiencia del contenido de los expedientes entregados, de forma que figuren en ellos la totalidad de documentos que contengan los datos personales, sociales, psicológicos, educativos, judiciales y laborales, entre otros, así como los informes de los profesionales que han intervenido en cada expediente.

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



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

7. 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 contratista 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 Asuntos Sociales, través de la Dirección General de la Mujer, 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 contratista estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuo de la atención especializada dispensada a las mujeres y a sus personas de apoyo. Para ello, la empresa o entidad contratista estará obligada a incluir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes al ingreso en el centro o al momento en que acontezca la circunstancia susceptible de ser incluida en la aplicación informática, según corresponda en cada caso.

La entidad contratista deberá incluir en la memoria mensual y en la anual correspondientes, la relación de los gastos abonados en concepto de gastos de transporte de las usuarias.



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

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

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

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

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la empresa o entidad contratista estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención de las personas usuarias se le soliciten.

La empresa o entidad contratista, a través de los profesionales del servicio, deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas mediante el diseño de otros instrumentos adecuados (cuestionarios, encuestas de satisfacción de las usuarias, entre otros), consensuados entre la Dirección General de la Mujer y el interlocutor designado por la empresa o entidad contratista.

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 la Mujer.

8. SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, habrá de hacerse a través de este coordinador del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad



contratista, el personal integrante del equipo de trabajo puesto a disposición del contrato y la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

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

En esta línea, la empresa o entidad contratista habrá de mantener, de forma periódica, reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), 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 Asuntos Sociales podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de intervención de los usuarios. Asimismo, la entidad contratista deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

9. INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DEL CENTRO Y DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA PUBLICIDAD

Todas las fichas, materiales o documentos producidos en el centro serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

Asimismo, todos los informes, memorias, 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 Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

Cuando el equipo técnico de la empresa o entidad contratista, 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 Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Igualdad, y, en todo caso, guardar



el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las/los usuarias/os de este recurso.

La empresa o entidad contratista 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 Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la vinculación del Centro con esta Consejería.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

10. HORARIO

El centro funcionará de lunes a viernes de 9:00 horas a 19:30 horas. En los meses de julio y agosto se podrá adoptar una jornada intensiva de 9:00 horas a 17:00 horas.

Se considera el 24 y 31 de diciembre días no laborables permaneciendo el centro cerrado.

Los turnos del personal, determinados por la empresa o entidad contratista, garantizarán el funcionamiento efectivo del centro durante todo su horario, organizando, del mismo modo, las vacaciones del personal que presta sus servicios en el mismo, previa comunicación a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) y asegurando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

11. MEDIOS PERSONALES

Para asegurar el adecuado funcionamiento del centro, la empresa o entidad contratista deberá disponer del número de trabajadores necesarios, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y librajés, establece la normativa laboral aplicable, para que a lo largo de todo el horario continuado de atención del centro 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 contratista, será el siguiente con los siguientes perfiles:

- 1 Coordinador, a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia**.
 - Con titulación universitaria relacionada con las áreas del servicio: social, psicológica o jurídica.
- 6 Psicólogos, a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia**:
 - Con Licenciatura o Grado en Psicología.
 - Con la acreditación como psicólogo sanitario.
 - Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente.



- 3 Abogados a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia** o 2 abogados a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia** y dos a media jornada o 1 abogado a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia** y cuatro a media jornada o 6 abogados a media jornada:
 - Con Licenciatura o Grado en Derecho.
 - Con Título profesional de abogado.
 - Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente.
 - Además, al menos uno de los abogados, si tiene jornada máxima según dispone el convenio colectivo de referencia, y dos, si tienen media jornada, estar colegiados para el desarrollo del ejercicio profesional en el Colegio Oficial correspondiente en calidad de ejerciente.
- 2 Trabajadores sociales, a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia**:
 - Con Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
- 2 Auxiliares administrativos, uno a jornada **máxima según dispone el convenio colectivo de referencia** y otro a media jornada:
 - Con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

La media jornada se entenderá por referencia a la jornada máxima que disponga el convenio colectivo de referencia.

En cuanto a la formación académica

Todos los **profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo los auxiliares administrativos**, deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión.

En cuanto a la experiencia:

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo los auxiliares administrativos, deberán acreditar una experiencia mínima de **1 año en atención especializada a víctimas de violencia de género y/o de 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 mujeres con discapacidad intelectual y/o víctimas de violencia de género, siempre que **el tiempo restante, hasta completar el año**, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

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.*



Al coordinador se le exigirá además una experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales adscritos a servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género y/o violencia sexual.

En cuanto a la formación específica complementaria:

Los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato deberán contar con formación específica o haber impartido formación específica en materia de violencia de género (mínimo 100 horas).

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

Acreditación:

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

La formación complementaria cuya acreditación no haya sido emitida por un organismo oficial o centros inscritos y/o acreditados por la Administración laboral competente, podrá acreditarse mediante diplomas o certificados de aprovechamiento en los que consten el número de horas y los contenidos impartidos. En otro caso, no se tendrán en cuenta a efectos de justificación de la formación recibida.

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

La 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.



De conformidad con el artículo 28.7 de la Ley 39/2015, de 1 de julio, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten”.

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.

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 contratista, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid.

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

1. En el plazo de un mes antes del inicio del contrato, la entidad contratista estará obligada a entregar a la Dirección General de la Mujer, el listado del personal que va a desarrollar el servicio, para su conocimiento. Asimismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación y requisitos exigidos 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 contratista, la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo puesto a disposición de la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de Igualdad) del cumplimiento de los requisitos establecidos en la cláusula 12. MEDIOS PERSONALES del presente pliego.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal, se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia de género y/o de violencia sexual.



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

3.- La empresa o entidad contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

La empresa o entidad contratista 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.

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y la misma no haya sido atendida por aquella mediante el envío, al menos, de un candidato que reúna todos los requisitos exigidos en el indicado plazo de cinco días hábiles.

La entidad contratista deberá acreditar ante la Unidad encargada del seguimiento y ejecución del presente contrato administrativo de servicios, la realización de las referidas gestiones conducentes a la cobertura del puesto de trabajo de que se trate, aportando la oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir, presentada fehacientemente ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

4.- La empresa o entidad contratista deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres, y especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

5.- La empresa o entidad contratista del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un **plan de formación** continuada para sus empleados 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 profesionales.

Para su acreditación, la empresa o entidad contratista 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 asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas. El coordinador del contrato por parte de la empresa o entidad contratista deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas, así como su contenido.

6.- La empresa o entidad contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa o entidad y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

7.- La empresa o entidad contratista velará especialmente para que el personal puesto 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.

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

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista 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 contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

12. DESARROLLO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN EXTERNA DEL EQUIPO PROFESIONAL



Se entiende por supervisión técnica, el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.

La supervisión técnica mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redonda en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.

La empresa o entidad contratista queda obligada a realizar **un mínimo de 12 sesiones** grupales anuales de supervisión externa por un profesional o profesionales cualificados. La duración de cada sesión grupal será de dos horas.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad contratista deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato, un programa de supervisión en el que consten los profesionales externos que lo llevarán a cabo.

La empresa o entidad contratista deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externas realizadas y de los profesionales asistentes a las mismas, con indicación de fechas de duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

Inmueble

Además de la solvencia exigida, de acuerdo con el art.76.2 de la LCSP, corresponde a la entidad contratista dedicar a la ejecución del contrato un inmueble que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar ubicado en un municipio de la Comunidad de Madrid que cuente con al menos 50.000 habitantes según su padrón municipal
- Estar situado a un máximo de 10 minutos de paradas o accesos a algún medio de transporte de la red de transporte público (metro, tren de cercanías y/o autobús).
- La superficie mínima del local será de 300 metros cuadrados distribuidos en una sala de recepción, al menos cuatro despachos individuales con luz natural, una sala para grupos y reuniones, un despacho para el archivo de la documentación custodiada, un office y dos aseos.
- Cumplir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias y estar totalmente amueblado y equipado con lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.



- Disponer de al menos una de las siguientes medidas de seguridad en el acceso al inmueble: cámaras de seguridad, vigilante de seguridad, portero físico, vídeoportero o videovigilancia.
- Deberá contar con todas las autorizaciones administrativas pertinentes y en particular con la correspondiente autorización del CIRA (Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social) en posesión de la entidad contratista que garantice la adscripción de los medios materiales necesarios.
- Deberán garantizarse las condiciones de accesibilidad y seguridad para personas con discapacidad que resulten conformes con la normativa aplicable. Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura del Centro a las personas con discapacidad.

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

La empresa o entidad contratista se hará cargo de todos los gastos relativos al mantenimiento del inmueble en condiciones óptimas para la prestación del servicio, tales como el mantenimiento del centro donde se ubica el recurso objeto del presente contrato, la reparación y conservación ordinaria de los inmuebles y de sus instalaciones, la limpieza de los mismos, los seguros, los suministros y el mantenimiento de los sistemas de seguridad o la instalación de nuevos sistemas, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos.

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

De igual modo durante el periodo de ejecución del contrato con una periodicidad, al menos anual, y en todo caso con la requerida por la normativa aplicable en esta materia, realizará una desinsectación, desratización y desinfectación del local, remitiendo con anterioridad a la finalización del contrato a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, los comprobantes correspondientes.

En caso de que el adjudicatario decida cambiar la ubicación del inmueble correspondiente a la sede del servicio, deberá solicitar autorización a la Dirección General de la Mujer con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. A dicha solicitud deberá acompañar, contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, documento que acredite la titularidad del inmueble, así como una memoria que justifique la idoneidad o conveniencia del traslado. El traslado de sede en ningún caso podrá suponer suspensión del servicio. Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.



En el supuesto de que, por razones de interés público, no sea posible continuar prestando la atención en el inmueble ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar la reubicación de las usuarias en otro inmueble, siendo de cuenta del contratista todos los gastos derivados de esta circunstancia. La empresa del mismo modo deberá acreditar el contrato o precontrato de arrendamiento o en su caso, la titularidad del nuevo inmueble.

En ambos supuestos, el nuevo inmueble deberá tener características equivalentes al inmueble sustituido y el adjudicatario deberá ser titular de la autorización exigida en la habilitación.

Bienes muebles y suministros

La empresa o entidad contratista deberá correr con los gastos de la compra, mantenimiento, reparación o reposición de mobiliario (incluyendo, al menos, mesas de despacho, sillas, mobiliario para la sala de recepción, mesa de reuniones, frigorífico) y demás equipamiento, aportando los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, disponiendo, en todo caso, de los siguientes recursos:

- Materiales didácticos, bibliográficos, de papelería, fotocopias y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades y los procesos de atención jurídica y psicosocial.
- Equipos informáticos y aplicaciones informáticas (que deberán cumplir los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad).
- Todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet servicios postales, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos oportunos y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario. En todo caso, la entidad deberá instalar líneas de voz fija para la comunicación interna del equipo profesional, las coordinaciones con recursos externos, así como para la atención telefónica, y de conexión a internet.
- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.

14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

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

Una vez finalizada ésta, la empresa o entidad contratista deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo de una semana tras la finalización de la huelga.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad contratista en el periodo



Dirección General de la Mujer
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

El gasto correspondiente a la ejecución del presente contrato se imputará con cargo al presupuesto vigente de la Comunidad de Madrid.

En Madrid, a la fecha de la firma,
LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2025.03.05 16:18

Fdo.: Patricia Reyes Rivera