

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



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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA PARA MUJERES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto proporcionar información, asesoramiento, atención, seguimiento y orientación jurídica gratuita a las mujeres residentes en la Comunidad de Madrid que así lo soliciten, sobre aspectos jurídicos relativos a la violencia de género y/o vinculados a las cuestiones que afectan a las mujeres, que se dirimen en los órdenes jurisdiccionales: civil, penal, contencioso-administrativo y social.

Asimismo, dentro del objeto del contrato, la entidad contratista deberá organizar e impartir dos acciones grupales cada año de contrato, de asesoramiento jurídico a profesionales de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid.

2. PERFIL DE LAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN

En el Servicio de Orientación Jurídica, la empresa o entidad contratista deberá atender a mujeres mayores de edad, que tengan su vecindad administrativa en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid y que así lo soliciten, previa cita, en la forma establecida por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

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.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios a prestar comprenden la orientación y el asesoramiento jurídico por parte de profesionales del Derecho especializados en los aspectos jurídicos relativos a la violencia de género y/o vinculados a las cuestiones que afectan a las mujeres, que se dirimen en los órdenes jurisdiccionales civil, penal, contencioso-administrativo y social, previa o simultáneamente al proceso judicial, si lo hubiere, y en todo caso, teniendo en cuenta las actuaciones que, ante los Tribunales, se estén llevando a cabo y sin interferir en ellas.

Comprenderá también la información necesaria y el apoyo preciso para la realización de los trámites para efectuar la solicitud de asistencia jurídica gratuita conforme a lo previsto en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Queda excluida del ámbito de este contrato la actuación de los profesionales en calidad de abogados quedando fuera del ámbito de este contrato la defensa en juicio de estos asuntos. En consecuencia, está prohibido que se hagan cargo en cualquier forma de los asuntos conocidos en el desarrollo de su labor en este servicio. Igualmente está prohibido dirigir a las mujeres atendidas a cualesquiera otros profesionales.

La atención del Servicio de Orientación Jurídica comprende, específicamente, las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento individual a las mujeres demandantes del servicio sobre los aspectos jurídicos relativos a la violencia de género que se vinculan con los órdenes jurisdiccionales civil, penal, contencioso-administrativo y social.
- Asesoramiento en la tramitación de asuntos civiles y penales y en asuntos de otra naturaleza cuando estén relacionados con el asunto principal que se plantea (herencias, deudas tributarias, desahucios, pensiones, entre otros).
- Asesoramiento en la realización y cumplimentación de documentos que permita derivar a las usuarias hacia la instancia judicial, administrativa o de naturaleza privada competente para el conocimiento o resolución de la situación planteada.
- Asistencia y apoyo en la tramitación de la solicitud de Justicia Gratuita.
- Derivaciones a otros organismos, instituciones, recursos o servicios de la Comunidad de Madrid, así como a otros recursos públicos o privados.
- Realización de al menos dos acciones presenciales grupales, cada año de contrato, de asesoramiento jurídico a profesionales de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, en materias jurídicas de todos los órdenes jurisdiccionales. Atendiendo especialmente a las novedades legislativas que se produzcan durante la vigencia del contrato. Estas acciones se desarrollarán de manera presencial en el local o locales que la entidad contratista ponga a disposición de la ejecución del contrato para la adecuada realización de las mismas. El aforo de las acciones será de al menos 60 personas y su duración de al menos 4 horas.

Cuando la usuaria sea víctima de violencia de género, el Servicio de Orientación Jurídica de la Dirección General de la Mujer realizará además las siguientes actuaciones:

- Información y asesoramiento acerca de los procedimientos judiciales y administrativos, utilizando para ello el trabajo en red para proporcionar a la usuaria una atención integral, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación y en su caso, derivación al Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género que le corresponda por residencia a la usuaria.
- Derivación a la Oficina Central de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD).
- Información sobre la denuncia, formulación de la misma, así como solicitud de la orden de protección y otras medidas cautelares.
- Orientación sobre el proceso penal iniciado, en su caso.

- Ayuda en la tramitación de abogado del turno de oficio, en su caso, y coordinación telefónica con el mismo misma, siempre que sea posible.
- Asesoramiento sobre derechos laborales.
- Asesoramiento sobre el derecho a diferentes ayudas económicas, tanto autonómicas (de pago único, Renta Mínima de Inserción, entre otras) como de otras Administraciones (Renta Activa de Inserción, entre otras).
- Asesoramiento jurídico y administrativo en materia de extranjería.
- Información sobre la obtención del título acreditativo de la condición de víctima de violencia de género para tener acceso a viviendas de protección pública.
- Información sobre todo tipo de recursos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid.
- Participación y colaboración en labores de investigación, coordinación y divulgación en las materias designadas desde la Dirección General de la Mujer.

Sin perjuicio de la presencialidad de los profesionales del servicio en la sede que la Dirección General de la Mujer destine al efecto, se establecen tres formas de prestar el servicio de asesoramiento jurídico:

1. Atención presencial, modalidad que debe ser prioritaria, ya sea por el expreso deseo de la mujer solicitante de asesoramiento jurídico, o en consideración a las mujeres afectadas por una importante brecha digital, y aquellos otros casos resistentes y poco proclives a una atención telemática.
2. Atención telemática, para aquellos casos en que esta sea posible, teniendo en cuenta los criterios técnicos del equipo del servicio y/o la preferencia por esta modalidad por parte de las usuarias. Se prevé esta forma de atención en aras de facilitar la conciliación familiar y evitar largos desplazamientos en transporte público para aquellas mujeres que viven en municipios distantes de Madrid Capital.
3. Atención mixta (presencial/telemática), que combine la atención presencial para las situaciones consideradas necesarias, como primeras consultas y estudio de la documentación pertinente, entre otras y la atención telemática para sucesivas citas.

4. PROCESO DE ATENCIÓN

El acceso de las mujeres al Servicio de Orientación Jurídica se realiza previa cita, que se podrá concertar telefónicamente a través del número de teléfono que se ponga a disposición del servicio por parte de la Dirección General de la Mujer, directamente o por derivación de alguno de los recursos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid u otros organismos públicos o privados. En este momento las usuarias manifestarán su preferencia por modalidad de atención en la que desean recibir el asesoramiento jurídico, que se procurará satisfacer siempre que no existan obstáculos físicos o técnicos que lo impidan.



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



El asesoramiento se desarrollará mediante atenciones presenciales individualizadas. Excepcionalmente, cabe la posibilidad de que la atención pueda prestarse en forma telefónica o telemática, a petición de la persona usuaria.

Al recibir cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales con la siguiente locución: “Se informa que esta conversación será grabada. Si está interesado en conocer nuestra política de protección de datos puede consultarla en www.comunidad.madrid/protecciondedatos.”

Se dará prioridad a las situaciones urgentes, reservándose cada día de atención un período de tiempo para la atención de eventuales urgencias que pudieran plantearse.

La empresa o entidad contratista recogerá toda la información relevante de la atención a cada usuaria en una ficha que formará parte de su expediente, de conformidad con lo recogido en la cláusula 6. EXPEDIENTE INDIVIDUAL, con el fin de poder realizar un seguimiento en el caso de que la usuaria vuelva a hacer uso del servicio o de que otros profesionales de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid soliciten dicha información. A tal efecto, se requerirá a las usuarias la firma de un documento de autorización de cesión de datos personales de acuerdo con la legislación vigente.

La cláusula del deber de información de la actividad de tratamiento “registro de actuación para la mujer” a facilitar a las personas usuarias del servicio se deberá incluir en el dorso del documento indicado en el párrafo anterior y en cualquier otro formulario en el que se recaben datos personales de las usuarias.

La información recabada se integrará en una base de datos específica, puesta a disposición por la Dirección General de la Mujer, que permita el control diario del estado de los expedientes, así como la realización de los informes que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se le soliciten.

La empresa o entidad contratista estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes a la atención en el servicio 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 velará para que desde este servicio se lleven a cabo acciones de colaboración y coordinación con los recursos de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid u otros recursos públicos y privados.



Las actuaciones antes reseñadas, cuando la usuaria lo sea además de otros recursos integrantes de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid, se harán de manera coordinada, evitando duplicidades.

De forma específica, se llevará a cabo la coordinación con el Programa MIRA, de acuerdo con los protocolos establecidos y actuando con un enfoque integrado que tenga en cuenta las necesidades de las víctimas, la gravedad del daño sufrido, permitiéndoles ganar confianza y afrontar los procesos sin que suponga una revictimización de la mujer.

6. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuaria que sea atendida por este servicio deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención.

La empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán custodiados 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 contratista entregar a la Administración los expedientes individuales de todas las personas atendidas, tanto en papel, si existiese algún documento archivado de esta forma, 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.

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

misimos, 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

La empresa o entidad contratista deberá presentar una memoria anual sobre el funcionamiento del Servicio de Orientación Jurídica, sin perjuicio de la presentación de informes mensuales.

En la elaboración de esta memoria anual, la empresa o entidad contratista deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos a incluir, que deberá comprender, en todo caso:

- La evolución anual del número de usuarias atendidas en el Servicio de Orientación Jurídica.
- La elaboración de estadísticas relacionadas con la atención prestada: datos generales de las usuarias, edad, hijos a cargo, situación laboral, asunto consultado, entre otras, garantizando la privacidad de los datos personales y de la situación jurídica de la solicitante, así como el debido secreto profesional.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo.

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

- Número y tipo (presencial, telemática o telefónica) de atenciones.
- Datos estadísticos de las usuarias (situación laboral, edad, procedencia, entre otras que se determinen).
- Demanda que realiza.
- Asesoramiento que se le presta.
- Derivaciones que se han realizado.
- Coordinación con otros recursos institucionales

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 desarrollo del servicio se le soliciten.

Las tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este servicio serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Dirección General de la Mujer, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.



8. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista deberá designar a un coordinador del contrato 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 durante la ejecución del contrato 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 contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, el personal integrante del equipo profesional contratado para la gestión del recurso 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 entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo profesional contratado para la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

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

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

El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de atención de las usuarias.



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



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

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados con motivo de la prestación del servicio serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y 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 y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

Cuando el equipo técnico de la entidad contratista encargado de la atención del servicio, elabore alguna publicación, como artículos en revistas o participe con ponencias en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, y, en todo caso, se deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las usuarias de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Se incluyen en la previa autorización, cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios del contratista, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de la Mujer, antes de su publicación, edición y difusión.

La empresa o entidad contratista deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros actos institucionales que proponga la Dirección General de la Mujer, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral de la Violencia contra la Mujer de la Comunidad de Madrid.

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, en el marco del presente contrato.

10. HORARIO

La entidad contratista deberá garantizar que el servicio objeto de este contrato se presta al menos en el siguiente horario:

De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

De lunes a jueves, de 16:00 a 19:30 horas.



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



El resto de horas hasta el total de 50 horas semanales de atención se prestarán de lunes a viernes dentro del horario de 8:00 h a 20:00 h.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo del servicio durante todo el horario indicado y hasta un total de 50 horas semanales de atención durante todo el año excluidos los días festivos.

No obstante, durante los meses de julio y agosto, y en función de la demanda existente, se podrá flexibilizar el horario de atención, pudiendo concentrarse éste en horario de mañana, pero manteniendo siempre como mínimo una atención diaria de al menos 5 horas.

La organización de los turnos de personal, así como la organización de las vacaciones, deberán ser informados por la empresa contratista, en calidad de empleadora, a la Dirección General de la Mujer, con carácter previo al desempeño de los turnos o al disfrute de los tiempos de vacaciones, garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

11. MEDIOS PERSONALES

La empresa o entidad contratista deberá disponer del número de trabajadores necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento y prestación del servicio objeto de este contrato durante todo el horario indicado y **hasta un total de 50 horas semanales de atención** durante todo el año excluidos los días festivos, teniendo en cuenta el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establece la normativa laboral aplicable.

Solo tendrá carácter subrogable el personal que figure en estos pliegos como personal obligatorio. Otro personal que la entidad decida contratar fuera de las exigencias de este pliego, no será subrogable para las entidades contratistas futuras.

El personal contratado para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa o entidad contratista, serán **tres profesionales, que contarán con licenciatura o grado en Derecho**.

Los tres profesionales del Derecho deberán realizar las jornadas que resulten necesarias, por referencia a la jornada máxima que disponga el convenio colectivo de aplicación, **que garanticen la prestación del total de 50 horas de atención semanal**.

Uno de los profesionales citados tendrá jornada completa, entendiéndose como tal, la jornada máxima según convenio colectivo de referencia en el sector. Este profesional será el **coordinador del contrato**.

El coordinador será el interlocutor con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer. Este profesional percibirá un complemento de coordinación.

Los otros dos profesionales tendrán las jornadas necesarias, hasta completar las 50 horas de atención semanal requeridas en la prestación del servicio.



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



Los tres profesionales deberán cumplir los siguientes requisitos:

En cuanto a la **formación**:

Todos los profesionales relacionados anteriormente deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y/o descrita en este pliego.

Las titulaciones académicas obtenidas fuera de España deberán contar con la oportuna homologación expedida en España por el Ministerio competente en la materia.

Así como deberán haber recibido o impartido formación en materia de violencia de género, computando conjuntamente, al menos 50 horas de formación.

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.

En cuanto a la **experiencia**:

Los profesionales del Derecho deberán contar con experiencia profesional de **al menos 3 años** en el ámbito de actuación objeto del servicio y con conocimientos en las siguientes ramas del derecho:

- Violencia de Género.
- Derecho Civil General y Familiar.
- Derecho Laboral y de Seguridad Social.
- Derecho de Extranjería.

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.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales y privados con validez en todo el territorio nacional español.

En el caso de la formación complementaria cuya acreditación no haya sido emitida por un organismo oficial o centros inscritos y/o acreditados por la Administración laboral competente, se admitirán 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.



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

La entidad contratista deberá presentar un listado del personal que esté prestando el servicio, con indicación del puesto de trabajo que se va a desempeñar, en cada caso, permanentemente actualizado.

La empresa o entidad contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Le 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 profesional encargado de la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), del cumplimiento de los requisitos de establecidos en la cláusula 11. MEDIOS PERSONALES del presente pliego.
2. 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 contratar para la ejecución del presente contrato, el equipo profesional requerido y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como 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 empresa o entidad contratista enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), 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 cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de **diez 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 al menos en dos portales de búsqueda de empleo, 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 diez 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, y en al menos dos portales de empleo.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al profesional sustituido.

4. La empresa o entidad contratista del contrato favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará **un plan de formación continua** 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 la plantilla, 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 dirigidas 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.

5. La entidad contratista deberá desarrollar un **plan de supervisión externa para su equipo profesional**. Se entiende como 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 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 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 conste el profesional o profesionales externos que lo llevarán a cabo.

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

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 entidad contratista, y en

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

7. La empresa o entidad contratista velará especialmente para que el personal contratado para 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 contratado para 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 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 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 de Contratos del Sector Público.

Si como consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad 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. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL INMUEBLE

Al objeto de atender a todas las mujeres susceptibles de ser beneficiarias del Servicio de Orientación Jurídica, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales pondrá a disposición de la prestación del servicio un inmueble, cuya utilización por la entidad contratista 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. Este local tendrá una superficie de 36 m2 con dos despachos, un aseo y una pequeña sala de espera. En la entrada del local la entidad contratista pondrá un rótulo en el que se indique el nombre del servicio y que deberá contar con el visto bueno previo de la Comunidad de Madrid.

Al inicio del contrato, se elaborará conjuntamente entre la empresa o entidad contratista y la Dirección General de la Mujer, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y



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



demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

La empresa o entidad contratista 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), y llevará a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

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

Igualmente suscribirá y mantendrá vigentes, las correspondientes pólizas de seguros obligatorias, según los pliegos que rigen el correspondiente contrato administrativo de servicios.

Las previsiones del párrafo anterior derivan de la obligación que recae sobre la empresa o entidad contratista de asumir todos los gastos relativos al mantenimiento, con carácter general, del centro correspondiente. A tal efecto y sin carácter exhaustivo: limpieza diaria y general, reparación y conservación ordinaria del centro y de todas sus instalaciones y seguros.

La empresa o entidad contratista 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. 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 contratista 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 obligase a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el contratista 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 contratista 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.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías.

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, la empresa o entidad contratista vendrá obligada a informar en tiempo y forma, de la modificación legislativa a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, 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 reposición de mobiliario y electrodomésticos.

Asimismo, la indicada Consejería se hará cargo de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el contratista, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, con la excepción de los que deban ser aportados por el contratista, especificados en el apartado siguiente, "BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS", cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Comunidad de Madrid comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del contrato, que la entrega del centro, sus instalaciones, equipamiento y bienes muebles adscritos al mismo se realiza en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento para ser recibidos, atendiendo a su depreciación normal y, en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el contratista 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 contratista deberá aportar, además de los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, en los términos previstos en la cláusula cuarta del presente pliego de prescripciones técnicas, los siguientes:

- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- Equipamientos informáticos y telefónicos, aplicaciones informáticas, materiales bibliográficos, de papelería, servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio y otros materiales fungibles necesarios para la implementación del servicio.
- La entidad contratista correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción u otros), agua, telefonía e internet, contratación y asunción de los gastos derivados de la suscripción de los seguros exigibles según los pliegos que rigen el contrato y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario, así como los gastos derivados del mantenimiento y funcionamiento del centro.
- A la entidad contratista le corresponderán los gastos relativos a la reparación, conservación y mantenimiento 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, debiendo realizar, al menos, una limpieza y desinfección profesional anual de tapicerías de los muebles contenidos en el inmueble.
- También le corresponderán los gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados, y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contraincendios.

13. 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.



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



Previamente a la celebración de la huelga, la empresa o entidad contratista deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la empresa o entidad contratista deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad contratista en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación del servicio.

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

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2026.01.09 14:22

Fdo.: Patricia Reyes Rivera