



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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE CRISIS 24 HORAS Nº 1 PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión del Centro de Crisis 24 horas para mujeres mayores de 16 años víctimas de violencias sexuales, en los términos previstos en el artículo 35.1.a) de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (en adelante Ley Orgánica 10/2022).

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

El Centro de Crisis 24 horas Nº. 1 albergará un espacio dedicado a un servicio de intervención con las personas usuarias y en el mismo, de conformidad con el artículo 35.1. a) de la Ley Orgánica 10/2022, se ofrecerán *servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para **víctimas, familiares y personas del entorno.** Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.*

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

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

2. OBJETIVOS.

El objetivo general del Centro de Crisis 24 horas Nº 1 es acompañar y asesorar a las mujeres que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado, así como una atención integral, a través de una intervención

multidisciplinar a corto, medio y largo plazo, que ayude en la superación de las secuelas y toma de decisiones.

Los objetivos específicos del Centro de Crisis 24 horas Nº 1 son:

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

El modelo de atención que se propugna se basa en un diseño global de proceso sistematizado de abordaje de la problemática de la violencia sexual, que se traduce en cada caso en un diseño de intervención individualizado según la naturaleza y necesidades de cada mujer, los objetivos de trabajo particulares y la modalidad de recursos que deben activarse para dar cobertura a sus problemáticas particulares.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

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

3.1. Información y orientación.

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

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

3.3. Sensibilización y prevención: acciones o actividades dirigidas a combatir las violencias sexuales a través de la prevención y la sensibilización.

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

A continuación, se definen estos servicios:

3.1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.

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

3.2. ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL:

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

Se establecen cuatro modelos de intervención individualizados:

1. **Atención telefónica**, modalidad que se llevara a cabo en momento de crisis y urgencia, a través de la línea 24 horas/365 día al año
2. **Atención presencial**, modalidad prioritaria para la intervención en situación de emergencia y de crisis, así como para el resto de intervenciones de media y larga duración que se van a llevar a cabo en el centro, ya sea por el expreso deseo de la mujer a realizar una intervención de manera presencial, para mujeres con una importante brecha digital, o casos resistentes y poco proclives a una atención telemática.
3. **Atención telemática**, con aquellos casos que sea posible, teniendo en cuenta los criterios técnicos del equipo del Centro y/o preferencia por esta modalidad por parte de las mujeres víctimas de violencia sexual. La utilización de esta modalidad tiene las siguientes ventajas; aporta una sensación de seguridad, facilita la conciliación familiar y evita desplazamientos de larga duración en medios de transporte, para aquellas mujeres que viven en municipios distantes de Madrid Capital.
4. Establecer una **atención mixta** (presencial/telemática), donde la atención presencial se desarrolle solo en las situaciones que puedan considerarse necesarias, como posibles crisis, nuevas valoraciones u otras.

La atención individualizada incluye:

- a) Acogida y atención presencial o telemática de emergencia 24 horas e intervención en crisis.
- b) Diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de un Plan Individualizado de intervención Social (PIIS) en función de la valoración. Este proceso de intervención comprende:
 - i. Atención social: Los/las trabajadores/as sociales llevarán a cabo con las víctimas y en su caso, con sus familiares y/o personas de apoyo, una primera entrevista en profundidad para realizar la historia social, que reflejará el tipo de agresión y los apoyos sociales y familiares con los que cuenta la víctima.

Asimismo, se conocerán las demandas que plantea la víctima, derivándola, si lo precisa, a los distintos profesionales del centro u otras instituciones o servicios que le puedan ayudar, estableciendo, en todo caso, la adecuada coordinación con los distintos profesionales que están interviniendo en el mismo.

- ii. Atención psicológica individual y/o grupal para las mujeres, incluyendo la atención al trastorno de estrés postraumático, así como, en su caso, a sus familiares y/o personas de apoyo en aquellos casos necesarios.
- iii. Asesoramiento jurídico individual, ofreciendo información y asesoramiento para interponer la denuncia, explicando el desarrollo del procedimiento y las consecuencias que tendrá la misma.
- iv. Asistencia letrada y servicios de procurador: Las víctimas que han interpuesto denuncia serán asistidas por un/a letrado/a, en el proceso judicial sobre la agresión sexual y por los servicios de procurador. La asistencia letrada se llevará a cabo tras valoración del equipo técnico para aquellos casos de especial vulnerabilidad.

Los gastos correspondientes al servicio de los procuradores serán asumidos por la empresa o entidad contratista.

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

- v. Acompañamiento psicosocial de urgencia a las mujeres que lo deseen y que lo requieran en virtud de valoración del equipo técnico.
- vi. Acompañamiento a las mujeres que lo deseen al centro sanitario que corresponda y a las dependencias policiales y judiciales con el objeto de garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización.
- vii. El Centro Crisis 24 Horas Nº1 proporcionará transporte gratuito para garantizar la accesibilidad al recurso de las víctimas con dificultades económicas o bien, para facilitar el acercamiento de las propias profesionales al lugar en que se encuentra la mujer.

Se entenderá que la usuaria tiene dificultades económicas 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.

- c) Derivación, coordinación y trabajo en red con otros recursos especializados y/o generalistas.
- d) Atención al entorno familiar y/o personas de apoyo, con objeto de dotar de pautas y herramientas para el acompañamiento a la víctima.

3.3. SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

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

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

Este plan de formación externa ha de incluir al menos 6 acciones formativas anuales a estos diferentes colectivos profesionales, de al menos 80 horas en total y un mínimo de 2 horas cada una.

3.4. TELÉFONO DE EMERGENCIA

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

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

La entidad deberá habilitar una línea 900 de carácter gratuito para la atención telefónica y presencial permanente e inmediata 24 horas, incluyendo su mantenimiento.

Por razones de interés público, ostentará la titularidad de la línea telefónica actual la entidad que asuma la condición de contratista del servicio, quedando obligada esta entidad a facilitar el cambio de titularidad de la línea, una vez finalice el contrato, en el supuesto de cambio de contratista, o en cualquier otra circunstancia prevista legalmente, en la que la Dirección General de la Mujer decida asumir directamente la prestación del servicio

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

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

La empresa o entidad contratista estará obligada a introducir los datos correspondientes a las personas atendidas en la base de datos, aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. El registro de la información deberá hacerse en el plazo 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.

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 apartado anterior y en cualquier otro formulario en el que se recaben datos personales de las usuarias.

4. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del centro serán **mujeres mayores de 16 edad, víctimas de violencias sexuales entendidas de conformidad con la Ley Orgánica 10/2022**, en cualquier momento de su vida, por cualquier tipo de agresor, independientemente de que hayan interpuesto denuncia o no, y, en su caso, sus **familiares y personas del entorno**.

Se entenderá por **familiares y personas del entorno** los/las hijos/as menores y personas las dependientes de ellas, cuando se trate de familiares, por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, con el que conviva.

No se considerarán a cargo los familiares mencionados en el párrafo anterior con rentas de cualquier naturaleza superiores al salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias

La atención a los **familiares y personas del entorno** tiene como objetivo facilitar la ayuda que estos puedan prestarle a la víctima en el proceso de superación de las secuelas que la experiencia violenta vivida pueda dejar en su desarrollo emocional, conductual, social y cognitivo.

A este respecto, la Dirección General de la Mujer se reserva la facultad de decidir cuándo, por la situación de violencia de la víctima, puede ser necesaria la atención permanente y actuación urgente, así como la asistencia residencial, en el centro o en otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia contra la Mujer, de los **familiares y personas del entorno**.

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

Los criterios y requisitos de acceso podrán ser modificados por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

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

5. PROCESO DE INTERVENCIÓN

La empresa o entidad contratista vendrá obligada a organizar los servicios prestados en función de las áreas de intervención que se enumeran a continuación, con el personal recogido en el apartado 11. MEDIOS PERSONALES y con la siguiente metodología:

ÁREA SOCIAL

El objetivo de esta área será la coordinación de las distintas actuaciones encaminadas a la recuperación integral de la víctima y en su caso, de sus familiares y/o personas de apoyo.

Los objetivos específicos son:

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

Para ello se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

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

Metodología:

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

ÁREA PSICOLÓGICA

El objetivo de esta área será la valoración, apoyo y tratamiento psicológico de las víctimas y/o en su caso, de sus familiares y/o personas de apoyo.

Los objetivos específicos son:

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

Metodología:

- Atención psicológica especializada en atención de emergencia y en situación de crisis e intervención terapéutica para el tratamiento del estrés postraumático.
- Acompañamiento psicosocial de urgencia a las mujeres que lo requieran en virtud de valoración del equipo técnico.
- Realización de la valoración del caso, a través de la recogida de información, entrevistas, observación directa y pruebas diagnósticas.
- Elaboración de la historia clínica y de la intervención psicológica.
- Terapia individual o grupal.
- Terapia para tratamiento de estrés postraumático.
- Contacto con los familiares y/o personas de apoyo que puedan participar en el tratamiento de la víctima.
- Elaboración de informes.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y divulgación.
- Apoyo a las familias y/o personas de apoyo si fuera necesario.
- Derivación a otros profesionales de salud mental en el caso en el que se considere necesario.
- Intervención psicojurídica, que puede incluir:
 - Preparación para el juicio: acompañamiento emocional y asesoramiento psicológico a la mujer para afrontar las diligencias jurídicas y/o vista oral.
 - Elaboración de informes dirigidos a la justicia.
 - Ratificación de informes realizados en sede judicial.

ÁREA JURÍDICA

El objetivo de esta área es dar apoyo y asesoramiento jurídico a las víctimas.

Los objetivos específicos serían:

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

Metodología:

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

6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La Consejería de Familia, Juventud y 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 de la Red de Atención Integral para la Violencia contra la Mujer 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/la coordinador/a del servicio llevará a cabo las siguientes funciones:

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

formación impartida, atendiendo a las necesidades detectadas, y desarrollando herramientas que puedan recoger y difundir el material formativo que se genere con lo que se potenciará el ámbito de la prevención y sensibilización.

7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

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

La empresa o entidad 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, contenida en 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 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, judiciales, entre otros, así como los informes de los profesionales que han intervenido en cada expediente.

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

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

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con la finalidad de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la empresa o entidad 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, a 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 hijos/as menores y personas dependientes de ellas. Para ello, la empresa o entidad contratista estará obligada a incluir los datos correspondientes de las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo.

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 personas 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.

9. 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/a coordinador/a del servicio perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con la Consejería de Familia, Juventud y 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/a coordinador/a del servicio, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, el personal integrante del equipo de trabajo 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, por su calidad de empleador, en el ejercicio de su poder de dirección y organización en la empresa/entidad, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y de las ausencias puntuales, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante. Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la empresa o entidad contratista habrá de mantener, de forma periódica, reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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, el servicio deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

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

Todas las fichas, materiales o documentos producidos en el centro serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y 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 la Mujer, 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, y por el Pacto de Estado.

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

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

☐ 1 Coordinador/a, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:

- Con titulación universitaria relacionada con las áreas del servicio: social, psicológica y jurídica.

☐ 6 Psicólogos/as, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:

- Con Licenciatura o Grado en Psicología.
- Con la acreditación como psicólogo sanitario.
- Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente.

☐ 6 Abogados/as, a jornada completa, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación. Alguno/s o incluso todos los abogados pueden tener media jornada siempre que se incremente el número de abogados/as, de forma que la suma total de las jornadas de todos ellos coincida con la suma de 6 jornadas completas, entendiéndose como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:

- Con Licenciatura o Grado en Derecho.
- Con Título profesional de abogado.

- Con colegiación en el Colegio Oficial correspondiente.
 - Además, al menos tres de los abogados estar colegiados para el desarrollo del ejercicio profesional en el Colegio Oficial correspondiente en calidad de ejerciente.
- ☐ 6 Trabajadores/as sociales, a jornada completa, entendiendo como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
- Con Diplomatura o Grado en Trabajo Social.
 - Con la colegiación en el colegio profesional correspondiente.
- ☐ 2 Auxiliares administrativos/as, a jornada completa, entendiendo como jornada completa la jornada máxima según convenio colectivo de aplicación:
- Con titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de primer grado o equivalente.

En cuanto a la **experiencia**:

Todos los profesionales destinados a la ejecución directa de los trabajos del objeto del presente contrato, salvo los/las auxiliares administrativos/as, deberán contar con una experiencia mínima de, **al menos, 6 meses en la atención especializada a víctimas de violencia sexual**.

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

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.

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

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 experiencia exigida a personas que han prestado servicios como voluntarias y/o becarias se acreditará con los siguientes documentos: certificación de la organización

donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

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

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales 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 comprobará que las personas candidatas cumplen con los requisitos exigidos y emitirá un certificado donde los acreditarán uno por uno para que desde la Dirección General de la Mujer se verifique, contrastando lo ahí recogido con la documentación aportada, que cumplen con lo que se les solicita en este pliego de prescripciones técnicas.

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.

Además, deberá presentar y mantener permanentemente actualizado, un cuadrante en el que consten las jornadas y los horarios de entrada y salida de cada uno de los profesionales.

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.

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

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

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

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

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad 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 la plantilla adscrita al contrato queda expresamente sometida al poder de dirección y de organización de la entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido.

El empleador, a los efectos del art. 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, es exclusivamente dicha empresa o entidad contratista, sin que la Comunidad de Madrid tenga vínculo jurídico-laboral alguno con los trabajadores de la citada plantilla. Asimismo, dichas relaciones laborales son ajenas a cualquier tipo de vinculación jurídico-funcionarial de los incluidas en el Estatuto Básico del Empleado Público con la Comunidad de Madrid.

Por tanto, la entidad contratista es 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 Comunidad de Madrid.

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

1. Le corresponderá en exclusiva 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 contratado para 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 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, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal (por tiempo inferior a 6 meses), se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 3 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 permitiendo consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

Se deberá prever que una persona perteneciente al equipo profesional sea quien sustituya a la persona del coordinador en los períodos de ausencia de éste, inferiores a diez días naturales, distintos de situaciones de incapacidad temporal (IT).

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 personas usuarias, y especialmente, para ser atendidas 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/as relacionado con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para el personal del centro, con un mínimo de 20 horas, siendo la temática acorde con la prestación del servicio, como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.

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

Esta supervisión técnica externa mejora las competencias y cualificación de los/las profesionales y redundará en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los/las profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente. La empresa o entidad 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/los y/o la/las profesional/es externos/as 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/as profesionales asistentes a la misma, con indicación de fechas, duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

7. La empresa o entidad 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.

8. 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.

9. 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 del LCSP.

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. HORARIO

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

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

Deberá tener cobertura presencial las 24 horas del día, siendo como mínimo de 2 profesionales en turno de noche, festivos y fin de semana pertenecientes al equipo técnico.

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

Los turnos del personal, determinados por la empresa o entidad contratista, garantizarán el funcionamiento efectivo del centro durante las 24 horas, organizando, del mismo modo, las vacaciones del personal que presta sus servicios en el recurso, 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.

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.

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La entidad contratista deberá poner a disposición de la ejecución del contrato el inmueble que albergue el Centro de crisis 24 horas N°.1 que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Encontrarse dentro de la M30 de Madrid, que facilite el acceso a las mujeres usuarias desde los diferentes municipios de la Comunidad de Madrid.
- Estar situado a menos de 10 minutos a pie de paradas o accesos a Metro, Tren de Cercanías 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, una cocina y dos aseos.
- Cumplir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las usuarias del mismo, estar totalmente amueblado y equipado con todo lo necesario para su funcionamiento y asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto individuales como grupales.
- 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 correrá con los gastos de compra y reposición de mesas de despacho, sillas, mobiliario para la sala de recepción, mesa de reuniones, frigorífico, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material didáctico y para actividades, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como otros gastos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos de atención jurídica y psicosocial. Asimismo, deberá dotar el espacio de mobiliario que

facilite el descanso del personal durante los intervalos en que no se esté prestando atención.

De igual forma correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua y teléfono, fax, internet, servicios postales, gastos de seguridad, limpieza y otros gastos para el mantenimiento del centro, pintura, reparación y conservación ordinaria del local y sus instalaciones, compra, reparación, reposición y conservación de mobiliario, equipamiento y cualquier otro que pudiera proceder y que serán por cuenta de la entidad contratista.

Incluirá además como obligación el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

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

La entidad contratista deberá habilitar una línea 900 de carácter gratuito para la atención telefónica y presencial permanente e inmediata 24 horas, incluyendo su mantenimiento, y asumir los costes de la misma.

Asimismo, la entidad contratista deberá instalar una centralita telefónica que permita desvío de llamadas en al menos 5 terminales para la comunicación interna del equipo profesional así como las coordinaciones con recursos externos y la conexión a internet.

La entidad contratista deberá contar como mínimo con 21 equipos informáticos, dotados con las aplicaciones necesarias para poder llevar a cabo intervenciones telemáticas, con aquellas usuarias que opten por esta modalidad de intervención no presencial y la realización de sus actividades laborales.

14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, 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.

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 de aquél.

El presente expediente se financia con Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género que corresponden a 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: 2026.03.17 15:24

Fdo.: Patricia Reyes Rivera