



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CENTRO ESPECIALIZADO DE INTERVENCIÓN EN ABUSO SEXUAL INFANTIL (CIASI)”

I OBJETO DEL CONTRATO.

- Actuaciones del CIASI.
- Características de la atención en el CIASI.

II PARTICULARIDADES TÉCNICAS DE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO

- A. USUARIOS
- B. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN
 - 1.- Fase de detección y derivación
 - 1.1 Actuaciones por parte de la Institución que detecta el caso.
 - 1.2 Actuaciones por parte de la DGFM.
 - 2.- Fase de intervención
 - Intervención psicológica.**
 - 2.1 Actuaciones previas.
 - 2.2 Fase de Valoración del ASI.
 - 2.3 Fase de Tratamiento del menor y su familia.
 - 2.4 Fase de Seguimiento.
 - 2.5 Fase de Cierre de expediente.
 - 2.6 Otras actuaciones del equipo psicoterapéutico.
 - Intervención social.**
 - Intervención jurídica.**





- **C. RECURSOS MATERIALES**
- **D. RECURSOS HUMANOS**
 - **Equipo profesional: composición y sustituciones**
 - **Horario**
 - **Huelga legal**
- **E. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN**

III OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

I OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la asistencia a menores que hayan sido víctimas, o se tenga la





sospecha de que lo hayan podido ser, de cualquier tipo de acto contra la libertad e indemnidad sexual del menor, así como a sus familias, residentes en la Comunidad de Madrid.

También atenderá a los menores de edad agresores sexuales y a sus familias.

Es un recurso de carácter público creado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Dirección General de la Familia y el Menor (en lo sucesivo DGFM) y será gestionado a través de la Subdirección General de Infancia y Adolescencia.

- **Actuaciones del CIASI**

- Realiza una evaluación del testimonio del menor, en los supuestos de sospecha.
- Ayuda a los menores agredidos sexualmente prestándoles asistencia social, psicológica y jurídica.
- Apoya a la familia y al entorno social del menor para conseguir actitudes adecuadas a la situación y que sepan cómo abordar el problema.
- Atiende a los agresores sexuales menores de edad iniciando una intervención terapéutica lo antes posible.
- Asesora jurídicamente a la familia y apoya el proceso judicial.
- Informa a la DGFM, a la Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid y a los Servicios Sociales que correspondan, en el supuesto de apreciar que el menor se encuentra en situación de riesgo social o desprotección.
- Elabora y envía a la DGFM y a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid sistemáticamente informes de valoración, tratamiento, seguimiento y cierre de expediente y en el supuesto de que el abuso tuviera relación con algún Centro Educativo también a la Consejería de Educación.

Además, emite informes a solicitud de organismos de la administración de justicia y de los órganos involucrados en la protección del menor.

- Los profesionales del CIASI, siempre que son requeridos, se personan en el procedimiento judicial para ratificarse en los informes emitidos.
- Los profesionales del CIASI se desplazan a centros hospitalarios, centros residenciales del sistema de protección de menores y centros educativos cuando es precisa su orientación al personal técnico o un menor necesita soporte emocional urgente.





- El CIASI propicia la denuncia del abuso para que ninguna agresión a un menor quede impune.
 - Promueve la sensibilización social sobre el abuso sexual infantil. Da a conocer el Servicio e implica a medios de comunicación y al sector empresarial en la sensibilización, prevención y lucha contra la explotación sexual de la infancia y adolescencia.
 - Participa en programas de prevención del abuso sexual infantil dentro del ámbito escolar y en centros que atienden a población en situación de riesgo de padecer abuso sexual infantil (en lo sucesivo ASI).
-
- **Características de la atención en el CIASI**
 - Es de **carácter especializado** debido a la especificidad y complejidad de los temas a abordar que requiere de profesionales expertos en la materia.
 - Es de **carácter global**; su actuación está orientada tanto al niño como a su entorno familiar y social y su acción está estrechamente coordinada con el ámbito social, policial, judicial, sanitario y educativo.
 - **La intervención con los menores tiene un enfoque multidisciplinar** de carácter psicológico, social y jurídico y está coordinada con otros dispositivos de atención sanitaria, social, policial, judicial y educativa.

II PARTICULARIDADES TÉCNICAS DE LA DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A. USUARIOS

- Víctimas de abuso sexual menores de edad.
- Agresores sexuales menores de edad.
- Familiares cercanos o tutores y entorno referencial del menor.

Los menores tendrán una edad inferior a 18 años en el momento de su derivación al CIASI.

B. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

La intervención se realizará conforme a las siguientes fases:





1.- Fase de detección y derivación

Índice

Actuaciones por parte de la institución que detecta el caso.

- 1.- Complimentación del Anexo I, denominado “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”.
- 2.- Remisión a la DGFM del “Documento Normalizado de Derivación al CIASI” y del informe o informes adjuntos que motivan la derivación.

Actuaciones por parte de la DGFM.

- 1.- Estudio de la derivación y solicitud de subsanación de errores, si fuera preciso.
- 2.- Valoración de la urgencia en la intervención.
- 3.- Valoración de la procedencia de remitir copia de la derivación a la Consejería de Educación.
- 4.- Apertura de expediente.
- 5.- Remisión de la derivación al CIASI.
- 6.- Remisión de la derivación a la Fiscalía.
- 7.- Acuse de recibo de la derivación a la entidad derivante.
- 8.- Cauce de comunicación con instituciones y entidades

Actuaciones por parte de la institución que detecta el caso

1. Complimentación del Anexo I, denominado “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”.

Las instituciones que hayan detectado inicialmente el ASI o tengan conocimiento de la sospecha del mismo: Servicios Sociales, Servicios de Salud, Servicios Policiales, Centros Educativos, etc.; deben cumplimentar el “**Documento Normalizado de Derivación al Centro CIASI**” que la DGFM pone a su disposición.





Este documento tendrá que estar firmado por el profesional derivante y, al menos, uno de los dos progenitores o tutores, en él se expone:

- Datos de identificación y contacto de la familia y el menor.
- Datos de identificación y contacto del organismo y del profesional que deriva el caso así como si se ha comunicado esta situación a algún otro organismo (Fiscalía, Policía...).
- Datos de la sospecha de abuso sexual; exponiéndose:
 - La tipología del ASI: si el supuesto agresor pertenece al ámbito familiar, extrafamiliar, o si es un desconocido.
 - Si existe o no convivencia actual con el supuesto agresor.
 - Si los hechos han sido denunciados o no y, en caso afirmativo, ante quién: dependencia policial, denunciado en un juzgado, notificado a fiscalía...

Es imprescindible adjuntar al documento de derivación un informe o informes que motiven la derivación del menor al CIASI. En caso de sospecha de ASI, se deberá exponer el origen de la sospecha y, en su caso, las conductas observadas en el menor.

2. Remisión a la DGFM del Anexo 1 “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”

La entidad derivante remitirá a la DGFM el Anexo 1 “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”.

Actuaciones por parte de las DGFM

1. Estudio de la derivación y solicitud de subsanación de errores, si fuera preciso.

La DGFM recibe todas las solicitudes de atención en el CIASI efectuadas por los profesionales de los ámbitos sociales, sanitarios, policiales, educativos, órganos de justicia a través del “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”, dándole registro de entrada en el Área de Infancia y Adolescencia de la DGFM.





Un técnico del Área de Infancia y Adolescencia analizará las solicitudes y comprobará que el “Documento Normalizado de Derivación al CIASI”, esté correctamente cumplimentado y firmado por los padres/tutor del menor y por el profesional que efectúa la derivación, que adjunta el informe o informes que motiven la derivación del menor al CIASI, que el objeto de la solicitud se corresponde con la finalidad del CIASI y que se cumplen los requisitos para acceder al CIASI. En caso contrario, solicitará a la entidad derivante su cumplimentación o corrección o comunicará al derivante la improcedencia de atención del menor.

2. Estudio de la valoración de la urgencia en la intervención.

Todos los expedientes estarán clasificados antes de iniciarse la intervención terapéutica en el CIASI en alguno de los siguientes NIVELES DE PRIORIDAD:

- URGENTE
- PREFERENTE
- ORDINARIO

La DGFM evaluará la urgencia de la intervención. Los expedientes con clasificación de Urgentes se derivarán al CIASI el mismo día que tiene entrada en la DGFM y serán objeto de atención inmediata en el CIASI. El retraso en la atención de los casos urgentes en más de 2 meses dará lugar a penalidades muy graves.

En el supuesto de que la entidad derivante solicite la atención del menor urgentemente emitirá un informe que motive la urgencia de la intervención, que la DGFM evaluará.

El nivel de prioridad PREFERENTE lo evaluará el CIASI. El retraso en la atención de los casos preferentes en más de 4 meses dará lugar a penalidades graves.

3. Valoración de la procedencia de remitir copia de la derivación a la Consejería de Educación.

En el supuesto de que el presunto abuso se haya cometido en un centro escolar, la DGFM informará a la Consejería de Educación en el momento en el que tenga conocimiento de la derivación y una vez que se haya producido la notificación al Ministerio Fiscal.





A la notificación se adjuntará el documento normalizado de derivación y el informe que le acompañe. Asimismo la DGFM enviará a la Consejería de Educación todos los informes técnicos que elabore el CIASI en dichos casos.

4. Apertura de expediente y asignación de número de expediente.

Una vez estudiado y comprobado que la solicitud reúne la documentación requerida y los requisitos necesarios se procederá a abrir expediente y se asignará número de expediente de manera correlativa indicando el año de recepción y diferenciando si el menor ha sido víctima u ofensor.

Un menor siempre tendrá un único número de expediente en el CIASI por lo que si la DGFM recibe varias derivaciones del mismo menor efectuadas por diferentes profesionales siempre se le asignará el mismo número de expediente.

Cuando varios expedientes del CIASI estén relacionados con los mismos hechos se identificarán en la carpeta del expediente y en la aplicación informática todos los expedientes relacionados. En el supuesto de que el informe adjunto a la derivación sea el mismo para varios expedientes, por mantener una relación con los hechos, se introducirá una copia del informe en cada uno de los expedientes relacionados.

5. Remisión del Protocolo de derivación al CIASI.

La DGFM grabará en la “aplicación informática CIASI” los datos correspondientes al menor, a su familia y a la entidad derivante, escaneará el “Documento Normalizado de Derivación al CIASI” y los informes adjuntos que motivan la derivación y subirá a la aplicación dichos documentos, al objeto de que el CIASI tenga conocimiento inmediato de la derivación.

6. Remisión de la derivación al Ministerio Fiscal.

La DGFM notificará al Ministerio Fiscal todos los casos de abuso sexual infantil que le hayan sido derivados con el objeto de ser atendidos en el CIASI.

Asimismo, la DGFM enviará al Ministerio Fiscal todos los informes técnicos que elabore el CIASI.

7. Acuse de recibo a la entidad derivante





La DGFM acusará recibo a la entidad derivante de su solicitud, informando de que a la mayor brevedad posible el CIASI se pondrá en contacto con el profesional que ha dado trámite a la solicitud para empezar a coordinar la atención del menor derivado.

8. Cauce de comunicación con instituciones y entidades

La DGFM será el cauce de comunicación del CIASI con otras instituciones, ciudadanos o entidades. Por ello, la DGFM canalizará todas las solicitudes dirigidas al CIASI y remitirá todos los informes emitidos por el CIASI. A través de la DGFM tendrán lugar:

- La entrada de solicitudes de informes al CIASI por parte de órganos judiciales, de la Comisión de Tutela del Menor (CTM), de la Subdirección de Protección del Menor, de la Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid y de cualquier otro organismo.
- El envío de los informes emitidos por el CIASI a los citados anteriormente.
- Las solicitudes de ratificación en los informes emitidos ante órganos judiciales y las solicitudes de asistencia de profesionales del CIASI a estructuras de coordinación: Comisiones de Apoyo Familiar (CAF), Equipos de Trabajo de Menores y Familias (ETMF), etc.

El CIASI informará la DGFM de cualquier intervención de su equipo en charlas, coloquios, jornadas, grupos de trabajo con otras instituciones, etc. y le trasladará las invitaciones que reciba en relación con el abuso sexual. En el supuesto de que coincidan con el horario de apertura del CIASI será necesario la autorización de la DGFM para su asistencia.

2.- Fase de intervención

Índice

Intervención psicológica.

- 2.1 Actuaciones previas.
- 2.2 Fase de valoración del ASI.
- 2.3 Fase de tratamiento del menor y su familia.
- 2.4 Fase de seguimiento.
- 2.5 Fase de cierre de expediente.





- 2.6 Otras actuaciones del equipo psicoterapéutico.

Intervención social.

Intervención jurídica.

Intervención psicológica

Es el trabajo esencial y nuclear del CIASI.

Consiste en prestar apoyo psicológico a la víctima del abuso así como a su familia. También se hace intervención psicológica con menores ofensores y sus familias.

• 2.1 Actuaciones previas.

Una vez que el CIASI recibe el expediente de la DGFM evaluará la preferencia en la intervención.

En estos casos la familia o el menor serán atendidos en el plazo máximo de un mes desde la fecha de entrada del expediente en el CIASI.

Los expedientes de carácter ORDINARIOS, que no están catalogados como urgentes o preferentes, se atenderán en el CIASI por estricto orden de registro de entrada de la solicitud en el CIASI. Cualquier cambio en el orden de prioridad de un expediente por parte del CIASI será comunicado de inmediato a la DGFM y estará motivado. En el supuesto de que durante el proceso de espera se produjese por parte de la entidad derivante una demanda de atención urgente, el CIASI solicitará su motivación escrita para su valoración por CIASI.

La entidad contratada remitirá a la DGFM del 1 al 5 de cada mes, una relación de los expedientes abiertos que en su caso se encuentren en lista de espera. La DGFM facilitará al CIASI un documento al efecto denominado **“Lista de Espera”**.

La lista de espera se atenderá por riguroso orden de prioridad en el que está catalogada la atención de los menores, el supuesto contrario dará lugar a penalidades graves.

Todos los protocolos y documentos normalizados de gestión contenidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas y aportados por la DGFM al CIASI podrán ser revisados a propuesta





de cualquiera de las partes y modificados también por acuerdo de las partes, en las Comisiones Técnicas de Seguimiento previstas en este contrato.

El CIASI procederá en primer lugar a **la asignación de psicólogo de referencia del caso**, quien estudiado el protocolo de derivación y los informes adjuntos procederá a:

- **En primer lugar, a contactar con el profesional que ha solicitado la atención del menor**, con el objeto de ampliar la información contenida en los mismos, comunicar el inicio de la intervención y empezar a coordinar el caso con el profesional derivante.
- **En segundo lugar, a contactar con la familia para concertar una entrevista en el CIASI al objeto de iniciar la fase de valoración del abuso sexual.**

Se debe informar a los progenitores que deben acudir a la primera entrevista en el CIASI con toda la documentación relativa al objeto del caso.

Antes de iniciar la fase de valoración, el psicólogo de referencia del caso podrá proceder al **cierre del expediente sin intervención del CIASI por uno de los siguientes motivos:**

- **Por imposibilidad de contactar con la familia.**

Se deben reflejar en el informe todos los esfuerzos y gestiones infructuosas realizadas por el CIASI para contactar con la familia como pueden ser ponerse en contacto con la entidad derivante, los servicios sociales, los servicios de salud, el centro escolar, etc.

Si al CIASI le resultara imposible contactar con la familia citará a los progenitores del menor por correo certificado con acuse de recibo utilizando el documento que a tal efecto le será facilitado por la DGFM; en él se expondrá la imposibilidad de localizarles indicando las fechas en las que se ha intentado, el motivo de entrevista, se les ofrecerá un día y hora de entrevista en el CIASI, informando de que en caso de incomparecencia a esta cita y no tener noticias en el plazo de 15 días se procederá al cierre del expediente.

El cierre de expediente por esta causa será comunicado a la entidad derivante, a la Fiscalía y a los órganos de protección del menor.





- **Por traslado de residencia del menor fuera de la Comunidad de Madrid.**

Siempre que sea posible se realizarán las coordinaciones necesarias para atender al menor o a su familia en la nueva localidad de residencia con objeto de iniciar o continuar la atención del menor y su familia. Principalmente se intentará la coordinación con servicios sociales de la nueva localidad, servicios de salud, servicios sociales internacionales, etc.

- **Por atención previa del menor en otro recurso.**

El menor ya está siendo atendido en otro recurso especializado por el mismo motivo de su derivación al CIASI y se considera conveniente que continúe allí su intervención terapéutica.

Se debe identificar en el informe el recurso donde está siendo atendido el menor y la confirmación por parte del profesional que le está atendiendo.

- **Por derivación del CIASI a otro recurso.**

Se debe especificar en el informe el recurso donde será atendido el menor, previa coordinación con el profesional correspondiente para confirmarlo.

- **Por renuncia de los progenitores a acudir al CIASI.**

En el supuesto de que el progenitor firmante de la solicitud renunciase a la intervención del CIASI, el psicólogo de referencia cumplimentará un documento, que le será facilitado por la DGFM denominado **“Renuncia a la Intervención del CIASI”**; en él se hará constar la causa de la renuncia a la intervención expresada por el interesado, el cauce por el que se ha realizado, así como, si las hubiese, las orientaciones dadas por el técnico del CIASI.

En el supuesto de que el menor pudiera encontrarse en situación de riesgo social, el CIASI comunicará la negativa de los progenitores a acudir al CIASI a la Fiscalía de Menores (Sección Protección), a la Subdirección General de Protección del Menor y a los Servicios Sociales.

- **Para evitar la revictimización del menor.**





Debe exponerse en el informe los motivos.

○ **Otros motivos.**

Se debe exponer en el informe el motivo de cierre diferente de los referidos anteriormente.

2.2 Fase de valoración del ASI.

Se iniciará con una entrevista con los progenitores o tutores del menor.

El psicólogo expondrá a los comparecientes cuál es el objeto del CIASI y sus derechos y obligaciones con respecto al mismo, además les ofrecerá asesoramiento jurídico por medio de personal con cualificación especializada, para lo cual la DGFM habrá puesto a disposición del CIASI un documento normalizado que recoge todo lo expuesto anteriormente denominado **“Información General y ofrecimiento de asesoramiento jurídico”**. Este documento, una vez cumplimentado y firmado por el psicólogo del CIASI y los comparecientes, se archivará en su expediente y será remitido a la DGFM junto con el informe de valoración del ASI emitido por el psicólogo de referencia del caso.

En él los progenitores, en virtud del interés superior del menor, se comprometen a aportar toda la documentación relativa al procedimiento o procedimientos judiciales actuales o anteriores que pudieran estar relacionados, las intervenciones previas realizadas con el menor tanto por profesionales de organismos públicos como privados (informes médicos, psicológicos, psiquiátricos, dictámenes forenses, informes de servicios sociales, centro educativo, etc.) y cualesquier otra documentación relevante.

A tal efecto la DGFM pondrá a disposición del CIASI un documento normalizado denominado **“Aportación por el Interesado de Documentación al CIASI y Declaración de Autenticidad”**. Este documento será firmado por el representante del CIASI y el interesado y en él se relacionarán todos los documentos presentados numerados y ordenados cronológicamente.

En el supuesto de que con posterioridad a la primera entrevista en el CIASI se generen o el interesado tenga conocimiento de nuevos documentos relacionados con el objeto del expediente, estos se aportarán al CIASI en el documento normalizado denominado **“Aportación por el interesado de documentación complementaria al CIASI y declaración de autenticidad”**, documento que la DGFM facilitará al CIASI.





Toda la documentación aportada por los progenitores al CIASI será remitida por el CIASI a la DGFM junto con el informe de valoración del ASI y en el supuesto de que se aportase documentación con posterioridad a este informe ésta será remitida a la DGFM junto con el informe que corresponda en cada momento.

En el supuesto de que el documento de derivación al CIASI hubiera sido firmado por uno solo de los progenitores, el solicitante deberá comprometerse por escrito a informar al otro progenitor sobre la intervención que el CIASI está realizando con su hijo o bien facilitar la información necesaria para que desde el CIASI se pueda contactar con el mismo, a fin de comunicarle la intervención, si se estima oportuno y citarle en el curso de la misma.

A tal fin, la DGFM pondrá a disposición de CIASI los documentos normalizados denominados **“Compromiso de Información entre Progenitores”** y el de **“Aportación de la Identificación y Localización del Progenitor que no ha firmado la solicitud de derivación al CIASI”**; ambos documentos serán firmados por el progenitor que ha solicitado la intervención del CIASI.

El CIASI no podrá intervenir si no se facilitan dichos datos, lo que comunicará al progenitor que ha solicitado la intervención.

La primera entrevista de valoración del ASI se mantendrá con los progenitores y tiene por objeto obtener información acerca de la estructura familiar y antecedente familiares, el desarrollo evolutivo y la conducta del menor, la eclosión y desarrollo del conflicto, la vivencia familiar en relación al conflicto y sus repercusiones y el estado psicológico del menor, así como detectar posibles secuelas de la experiencia en el menor.

Se citará a ambos progenitores conjuntamente o por separado, según el caso lo requiera. En el supuesto de citar únicamente a uno de los progenitores, en el informe que emita el CIASI deberá motivarse la causa por la que no se ha citado al otro progenitor.

En el supuesto de que hubiese indicios de que el menor pudiera encontrarse en situación de riesgo social, el trabajador social del CIASI podrá estar presente en la entrevista junto con el psicólogo de referencia del caso, al objeto de coordinar actuaciones futuras con otros organismos e instituciones.

El CIASI, siempre que aprecie la **situación de riesgo social** de un menor, o le sea solicitado por la DGFM, enviará informe a la mayor brevedad posible a la DGFM y a través de ésta a los organismos competentes en la protección del menor que procedan: Sección de Menores de





la Fiscalía de Madrid, CTM, Área de Protección del Menor de la DGFM, Servicios Sociales de zona, etc.

Con posterioridad a la entrevista con los progenitores y, si fuera necesario, se mantendrán las sesiones que fueran precisas con el menor hasta poder concluir una valoración del ASI.

Todas las sesiones de valoración serán grabadas en video y audio; en el supuesto de que esto no se realice deberá motivarse la causa.

El proceso de valoración del ASI finaliza con una entrevista de devolución a los progenitores sobre la valoración del ASI, en la que además se dará a estos las orientaciones que sean precisas en beneficio del menor. Esta entrevista siempre será grabada en audio, se custodiará en el CIASI y no será destruida.

En el supuesto de que los progenitores no consintieran la grabación se les informará de la imposibilidad de mantener esta entrevista. Todos los consentimientos que precise el CIASI de los progenitores para grabaciones de alguna sesión serán autorizados por éstos.

De conformidad con la vigente normativa sobre protección jurídica del menor, así como en materia de protección de datos, CIASI informará, de manera documentada, sobre su actuación con un menor, únicamente a requerimiento de los órganos judiciales o de los organismos competentes en protección de menores.

En el supuesto de que un órgano judicial hubiese solicitado una pericial forense sobre la credibilidad del testimonio del menor, el CIASI no comenzará su intervención o esta quedará interrumpida al objeto de no contaminar el testimonio del menor hasta que la valoración por los equipos psicosociales del juzgado haya concluido.

Concluido el proceso de valoración del ASI, el psicólogo de referencia del caso, **enviará a la DGFM un informe de valoración.**

Este informe y todos los informes restantes contemplados en este pliego de prescripciones técnicas serán motivados y se adecuarán al protocolo de informe que la DGFM facilitará al CIASI. Este documento se denomina **“Protocolo de Informes Psicológicos”**.

En el informe de valoración se expondrán las recomendaciones efectuadas por el psicólogo al menor, a su familia y al entorno referencial del menor. También se expondrá si se considera necesario que el menor reciba tratamiento en el CIASI, y en este caso, la previsión





de trabajo futuro. Así mismo, contemplará la intervención social o jurídica que se esté realizando con el menor, su familia y el entorno (centro escolar, residencia de menores, etc.)

El informe de valoración concluirá con una de las siguientes tipologías:

- Situación compatible con una experiencia real de abuso.
- Diagnóstico indeterminado.
- Proceso de diagnóstico interrumpido.
- Situación no compatible con una experiencia real de abuso; especificando si se trata de:
 - Sospecha no compatible con un abuso sexual.
 - Falsas alegaciones.
 - Relación consentida.
 - Juego sexual entre iguales.

El informe de valoración se enviará a la DGFM en el **tiempo máximo de 4 meses** desde el inicio de la intervención psicológica.

En el supuesto de que el menor no precisara tratamiento, el psicólogo de referencia del caso emitirá **informe de valoración y cierre de expediente**, motivándose porque el menor no precisa tratamiento. Los informes de valoración y cierre de expedientes se remitirán en el **plazo máximo de una semana desde la última intervención realizada en CIASI**.

El retraso en el envío de los informes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

CIASI no emitirá Informes periciales psicológicos sobre la credibilidad del testimonio del menor ya que saturaría el servicio del CIASI cuya principal función es prestar apoyo psicológico y tratamiento al menor víctima de abuso sexual.

2.3 Fase de tratamiento del menor y su familia.

La intervención terapéutica, ya sea con el menor víctima o con el menor ofensor:





- Comenzará siempre con sesiones individuales, de frecuencia y duración variable según las características del caso, en las que se trabajará separadamente con el menor y con todas las personas que lo requieran de su entorno familiar.
- Se realizarán algunas sesiones conjuntas del menor con sus progenitores a medida que los objetivos terapéuticos se vayan consiguiendo, al objeto de que sirvan de control y establecimiento de nuevos compromisos terapéuticos.
- Por último, se podrán planificar intervenciones grupales mediante talleres para padres y talleres de prevención del ASI con menores.

Objetivos de la atención terapéutica según los usuarios:

- a.- Atención individualizada a las víctimas menores de edad.
- b.- Atención a la familia del menor víctima de abuso.
- c.- Atención individualizada a ofensores menores de edad.
- d.- Atención a la familia del menor ofensor.
- e.- Intervención Grupal. Talleres dirigidos a padres y talleres dirigidos a menores.

a.- Atención terapéutica individualizada a víctimas.

Víctimas menores de 13 años.

En los menores de 13 años, la intervención debe ser limitada en el tiempo, con el objetivo de evitar que se produzca una victimización secundaria y una relación terapéutica de dependencia emocional.

En general, la actuación terapéutica irá orientada a:

- Liberar al menor de todo sentimiento de culpa.
- Posibilitar la eclosión de todos los pensamientos y sentimientos que la víctima pueda tener respecto del abuso sufrido.
- Suprimir el temor a las amenazas y posibles represalias, tanto por parte del abusador, como de algunos miembros de su familia hacia esta figura.
- Fomentar la confianza en el resto de los adultos.
- Enseñarle a distinguir entre contactos positivos y negativos con los adultos y sus iguales.
- Enseñarle a no utilizar el victimismo como comportamiento de demanda de atención y obtención de resonancia social.





- Potenciar otras áreas personales deprimidas por el impacto del abuso sufrido: autoestima, habilidades sociales, asertividad, etc., que podrán desarrollarse también en talleres grupales.

Víctimas adolescentes (de 13 años hasta que cumplen los 18 años).

En general la intervención terapéutica se orientará a:

- Informar al menor sobre la normalidad de su reacción. El terapeuta avanzará lo que puede seguir ocurriendo, con cuidado de no inducir reacciones no presentadas, y le situará todo este proceso dentro de una limitación temporal.
- Racionalización de la experiencia, se pretende una interiorización de la experiencia de la agresión sexual carente de distorsiones, controlando los pensamientos de inadecuación y de indefensión.
- Autovaloración de la experiencia: análisis y racionalización del impacto sufrido y consecuencias presentes y futuras.
- Entrenamiento al menor para afrontar la presión que el medio familiar y/o social pueda ejercer mediante interrogatorios, mensajes de inculpación directos o indirectos, consejos de como actuar...
- Adiestramiento en técnicas de control de pensamientos obsesivos.
- Adiestramiento en resistencia a la adversidad.
- Control de la ansiedad y conductas de evitación, incluyendo las reacciones fóbicas en general, el proceso de racionalización de las amenazas proferidas por el agresor y el temor a posibles represalias.
- Se realizará una intervención específica en el área sexual con el fin de evitar disfunciones en el comportamiento sexual posterior. El terapeuta ofrecerá al adolescente una adecuada formación sexual.

b.- Atención terapéutica a la familia del menor víctima de abuso sexual.

La participación activa del grupo referencial es determinante para lograr el bienestar del menor, tanto si la experiencia sufrida ha sido de índole intrafamiliar como extrafamiliar. De hecho, en el caso de que las víctimas tengan menos de seis años de edad cognitiva, la casi totalidad del trabajo terapéutico se hará a través de sus figuras afectivo-referenciales.

La intervención con la familia no tendrá sólo un fin terapéutico, sino también de información y orientación, y en algunos casos de abuso intrafamiliar, de mediación.





Los objetivos de la intervención terapéutica son impedir que los integrantes de la familia transmitan a la víctima sus propios sentimientos de ansiedad, impotencia, temor..., así como lograr la colaboración eficaz y activa en el proceso terapéutico a seguir con el menor.

Para ello, en general, su actuación se orientará a asesorar a la familia en los siguientes aspectos:

- Evitar los interrogatorios exhaustivos y recurrentes al menor. Evitar pedir detalles o verbalizaciones de los hechos.
- Limitarse a escuchar cuando sea la víctima quien desee abordar el tema.
- Supresión y justificación de los mensajes inculpatorios y de los mensajes de incredulidad.
- Cuidar que no aparezcan mensajes de culpabilización directa ni indirecta.
- Evitar enfrentamientos familiares y análisis y elaboración de la ruptura familiar en los casos de abuso intrafamiliar.
- Contención del temor ante amenazas proferidas por el abusador.
- Conseguir una actitud serena y tranquilizadora, evitando una postura violenta ante el abusador.
- Comprensión de la inconveniencia de futuros contactos entre abusador y víctima, aunque estos contactos se produzcan en ambientes seguros para el menor.
- Evitar el aleccionamiento del menor, tanto ante la evaluación e intervención terapéutica como en el proceso judicial.
- Reestructuración cognitiva de los padres u otros familiares respecto de la situación del abuso: sentimientos de culpa, inadecuación...
- Supresión de reacciones negativas en el entorno familiar: sobreprotección, actitud compensatoria y de privilegios, o evitar justificar y aumentar el control sobre comportamientos no deseados del hijo adolescente.
- No reforzar comportamientos de victimización o protagonismo relacionados con la agresión, ofreciendo un trato natural, igual al que había antes del abuso.

c. - Atención terapéutica individualizada a ofensores menores de edad.

Objetivo inicial de la intervención: que el menor admita su responsabilidad en los hechos, la veracidad de lo informado por la víctima y acepte la ausencia de contactos con ésta cuando se trate de un abuso intrafamiliar.





El terapeuta para el ofensor varón habrá de ser necesariamente varón.

En ningún caso podrán coincidir en el CIASI el mismo día la víctima y el ofensor, ni sus familias.

Metodología: La intervención se iniciará con unas sesiones de evaluación en las que se detectará el máximo de variables, tanto internas como externas, implicadas en la situación de abuso; se procurará para ello contar con el testimonio de los padres del menor y/o figuras de referencia.

Posteriormente se trabajarán puntos críticos detectados tales como reconocimiento del problema, estrategias de control de impulsos, manejo de la agresividad, reestructuración de ideas distorsionadas sobre el sexo opuesto, entrenamiento en habilidades sociales, empatía....

En todos los casos se dedicará una serie de sesiones al trabajo de educación afectivo-sexual, con vistas a favorecer una sexualidad sana y acorde a la edad del sujeto. Se tratará de implicar al menor ofensor sexual en trabajos o actividades que potencien la empatía, favoreciendo su capacidad para comprender y respetar al otro.

d.- Atención terapéutica a la familia del menor ofensor.

Objetivo: Que el entorno familiar más próximo del menor tome conciencia de la gravedad del problema, se posicione ante el menor ofensor sin rechazo ni adhesión, colabore de forma activa en los programas de extinción de comportamientos no deseados, y se logre la aceptación de las medidas de protección a la víctima en caso de abuso intrafamiliar.

Intervención: consistirá en la evaluación y modificación de factores de riesgo familiar que pudieran potenciar la aparición del abuso y que puedan favorecer su reincidencia, así como la puesta en práctica de medidas de control externo.

e.- Intervención grupal. Talleres para padres y talleres para menores.

Una vez finalizada la intervención terapéutica individual, algunos usuarios del CIASI, a criterio de su terapeuta, podrán integrarse en el programa de talleres.

En los talleres para madres y padres se trabajarán a nivel grupal aspectos como la ansiedad ante contactos y manifestaciones afectivas de los hijos con personas adultas, educación y





formación afectivo - sexual de los menores y los sentimientos de impotencia e indefensión ante resoluciones judiciales adversas.

En los talleres con los menores a nivel grupal se desarrollarán al menos las siguientes áreas: asertividad, habilidades sociales, autoestima, sexualidad y la resolución de conflictos.

Concluido el proceso de acción terapéutica o tratamiento intensivo, el psicólogo de referencia del caso, enviará a la DGFM un informe de tratamiento.

Los informes de tratamiento contemplarán:

- Los objetivos de la intervención con la familia y con el menor.
- El tipo de intervención: individual o grupal.
- Las fechas de entrevistas y contenidos trabajados con la familia y con el menor
- La participación del menor y su familia en la terapia.
- La evolución, previsión de trabajo futuro y en su caso, pronóstico.
- Las coordinaciones con otros recursos, reseñando la fecha, el profesional, el organismo y el objeto de la coordinación. Se incluirá la asistencia, si la hubiese, a estructuras de coordinación, tales como Comisiones de Apoyo Familiar (CAF), Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF)...
- Derivaciones, en su caso, a los dispositivos pertinentes, expresando detalladamente el centro al que se realiza la derivación.

Así mismo, incluirán la intervención social o jurídica que se esté realizando con el menor, su familia y el entorno (centro escolar, residencia de menores etc.).

Los informes de tratamiento o de atención terapéutica intensiva se enviarán a la DGFM en **el plazo máximo de seis meses a contar desde la emisión del informe de valoración**. El retraso en la remisión de los informes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

2.4 Fase de seguimiento.





Una vez concluida la fase de tratamiento intensivo con el menor el expediente pasará a la fase de seguimiento, entendiendo que el tiempo entre sesiones se dilata.

El psicólogo de referencia del caso, enviará a la DGFM un **informe de seguimiento cada seis meses**, a contar desde la remisión a la DGFM del informe de tratamiento intensivo.

2.5 Fase de cierre de expediente.

Finalizada la intervención el psicólogo de referencia del caso mantendrá siempre una última entrevista con los progenitores del menor en el que les hará una devolución verbal de lo actuado, incluyendo las recomendaciones y orientaciones que fueran precisas en cada caso. Esta última entrevista será grabada en audio y custodiada en el CIASI.

De conformidad con la vigente normativa sobre protección jurídica del menor así como en materia de protección de datos, CIASI informará de manera documentada sobre su actuación con el menor únicamente a requerimiento de los órganos judiciales o de los organismos competentes en la protección de los menores.

El psicólogo de referencia del caso, una vez finalizada su intervención, procederá a la elaboración y remisión del informe de cierre de expediente a la DGFM. Éste se enviará en el **plazo máximo de una semana desde la última intervención realizada en CIASI**.

En el supuesto de que la DGFM solicite al CIASI la subsanación de cualquier informe emitido por CIASI, éste será remitido a la DGFM en el **plazo máximo de una semana**.

El retraso en la envío de los informes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

El tiempo máximo que un expediente permanecerá activo en el CIASI será de 2 años a contar desde la fecha de asignación de psicólogo. Excepcionalmente podrá ampliarse este plazo previa motivación por el CIASI y autorización por el Área de Infancia y Adolescencia.

El psicólogo deberá notificar el cierre del expediente a la entidad que derivó el menor al CIASI haciendo constar la fecha de dicha comunicación en el informe de cierre de expediente.

El informe de cierre de expediente será motivado por una de las siguientes causas:

- **a) Por interrupción del proceso de intervención terapéutica.**





Abandono voluntario por parte de la familia o del menor una vez iniciada la intervención terapéutica.

Si fuera necesario, esta circunstancia se comunicará a los órganos encargados de la protección del menor y en todo caso a la entidad derivante.

Si el psicólogo conociera la causa esta quedará reflejada en el expediente.

- **b) Por finalización del tratamiento del menor.**

El informe contendrá un resumen de toda la intervención realizada y el resultado final de la misma.

- **c) Otros motivos:**

Se debe exponer en el informe el motivo de cierre diferente de los referidos anteriormente.

A los motivos de cierre de expediente expuestos anteriormente se añadirá, en el supuesto de la atención a ofensores, **la no admisión del abuso por el menor**, cuando exista un diagnóstico de abuso compatible o indeterminado.

2.6 Otras actuaciones del equipo psicoterapéutico.

- Participar en la realización de la práctica de “La Prueba Preconstituida”, siempre que un profesional del CIASI sea requerido por un órgano judicial.
- Personarse en el procedimiento judicial para ratificarse en los informes emitidos, siempre que un profesional del CIASI sea requerido por un órgano judicial.
- Asistir a las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF), siempre que sean convocados, para valorar la situación del menor.
- Desplazarse a centros hospitalarios, centros residenciales del sistema de protección de menores y centros educativos, cuando sea precisa su orientación a los profesionales de los centros o sea necesario prestar soporte emocional urgente a un menor.
- Participar en programas de prevención del abuso sexual infantil dentro del ámbito escolar y en centros que atienden a población en situación de riesgo de padecer abuso sexual infantil.
- Participar en jornadas, cursos de formación... para dar a conocer el CIASI y orientar a instituciones y organismos relacionados con la protección de menores.





- Promover la sensibilización social sobre el abuso sexual infantil implicando a medios de comunicación y al sector empresarial en la sensibilización, prevención y lucha contra la explotación sexual de la infancia y adolescencia.

Intervención social

El objeto de la acción social del CIASI es evaluar la situación de desprotección o riesgo social en la que pueda encontrarse el menor y asegurar su protección, en coordinación con el psicólogo de referencia del menor y con otros organismos implicados en el caso, estableciendo canales de coordinación que faciliten la intervención social en red de todos los recursos implicados.

El trabajador social elaborará, bajo la supervisión del director del CIASI, la memoria mensual de actividad del CIASI y gestionará la lista de espera; ambos documentos serán remitidos a la DGFM en los 5 días siguientes al mes del que se trate y se elaborarán en los modelos de documentos que le serán facilitados al CIASI por la DGFM

Intervención jurídica

El adjudicatario del contrato deberá contar con un servicio jurídico cuyas actuaciones consistirán en el asesoramiento legal a los menores y a sus familias, independientemente de que exista o no denuncia interpuesta.

Asesoramiento legal

El asesoramiento consistirá en el análisis y evaluación de los hechos y en informar sobre los recursos legales y sociales existentes que pueden ser útiles a los menores o a sus familias.

Al final del proceso de asesoramiento se remitirá a la DGFM un informe que se adecuará al protocolo de informe que le será facilitado al CIASI por la DGFM denominado **“Protocolo de Informe Jurídico”**, que será firmado por el interesado y el profesional del CIASI y en el que se indicarán claramente los datos del menor, de sus padres y o tutores, fecha de la entrevista y la actuación que se propone.





El informe se enviará a la DGFM en el plazo de una semana desde la fecha de la entrevista. El retraso en la emisión de los informes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

Otras actuaciones del Área Jurídica serán:

- Acompañar a la familia o al menor a denunciar los hechos.
- Asesorar en la tramitación del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Preparar al menor junto con el psicólogo para las comparecencias ante órganos judiciales, si fuera necesario.
- Asesorar a los órganos judiciales sobre el procedimiento más idóneo para que el menor preste testimonio.
- Asesorar a los órganos judiciales y al CIASI para la realización de la “Prueba Preconstituida”.

C. RECURSOS MATERIALES

La DGFM pondrá a disposición del adjudicatario del contrato, a la fecha de inicio de la prestación del servicio, el local en el que se desarrollarán las tareas que constituyen el objeto del contrato.

La utilización del centro por la entidad adjudicataria tendrá un mero carácter instrumental para la ejecución del contrato y su utilización queda circunscrita a su vigencia, sin devengar derecho alguno sobre el mismo; tampoco podrá ser utilizado para otro fin distinto del contratado. Al terminar la vigencia del contrato se devolverá en las mismas condiciones en que fue recibido.

El local estará ubicado en la calle de Donoso Cortés 27, 2ª planta, 28015 Madrid.

La empresa adjudicataria del CIASI correrá con los siguientes gastos:

- Conservación, mantenimiento y reparaciones menores de instalaciones.
- Mobiliario.
- Gastos de equipamiento y consumo de telefonía, contestador automático telefónico, fax e internet y sistema informático en general, incluyendo los equipos y las aplicaciones informáticas, impresoras, fotocopadoras, escáner, etc.
- Limpieza de local.





- Seguro de responsabilidad civil y de accidentes para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios.

Respecto al equipamiento se dispondrá del mobiliario y equipos necesarios para la prestación del servicio. El centro contará con:

- El material psicotécnico adecuado.
- Equipos de grabación de video y audio.
- Equipos de DVD para la grabación del testimonio del menor.
- 2 Cámaras de Gesell. Habitación acondicionada para permitir la observación con personas, conformada por dos ambientes separados por un vidrio de visión unilateral, los cuales cuentan con equipos de audio y video para la grabación.

Toda la documentación y material contarán con un lugar seguro para su custodia, conforme a la vigente la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

El área administrativa estará dotada del equipamiento propio para el ejercicio de actividades de recepción, administración y gestión. En todo caso contará con equipamiento informático, escáner, fax, fotocopidora, dos líneas telefónicas y contestador automático telefónico.

En el plazo de dos meses a partir de la formalización del contrato, el adjudicatario deberá dotarse de un sistema informático de gestión en el que, al menos, se contendrá la información, que permitirá la elaboración de las memorias de actividad mensual y anual y aquellos otros datos e información que solicite la DGFM, entre ellos que al menos permita las siguientes consultas y explotación de datos en un momento determinado y en un intervalo de tiempo:

- Control y seguimiento del estado de los expedientes
 - Datos actualizados de número de expedientes abiertos, cerrados, reabiertos y en lista de espera.
 - Relación de expedientes abiertos indicando la fase de intervención en la que se encuentran (valoración, tratamiento o seguimiento).
 - Relación de expedientes cerrados con y sin intervención indicando motivos de cierre establecidos en estos Pliegos.
 - Relación de expedientes asignados a cada uno de los profesionales del CIASI y que la aplicación permita consultar por expediente el profesional asignado a ese caso.
 - Relación de menores víctimas y ofensores y sus familias atendidas.





- Relación de lista de espera actualizada y poder consultar el tiempo que un expediente permanece en lista de espera.
 - Consulta del tiempo que permanece abierto un expediente desde que tiene psicólogo asignado hasta que se cierra.
 - Relación de expedientes notificados e informes emitidos a la Consejería de Educación, Servicios Sociales, Área de Protección y Fiscalía de Menores.
 - Relación de expedientes derivados a otros Recursos, indicando el recurso al que se ha derivado.
- Control y seguimiento de los informes solicitados y emitidos por CIASI
 - Generar alarmas que permitan identificar los informes pendientes de emitir a la DGFM de acuerdo a los plazos establecidos en estos Pliegos.
 - Relación de informes emitidos por CIASI con o sin intervención de acuerdo a las tipologías establecidas en estos Pliegos.
 - Poder consultar el tiempo transcurrido en la emisión de informes.
 - Relación de informes en los que se solicita subsanación por la DGFM y plazo de la subsanación
 - Relación de pruebas preconstituidas realizadas por CIASI incluyendo la fecha de realización.
 - Explotación de datos relativos al perfil de los menores atendidos, la entidad derivante y el presunto abuso sufrido.
 - Perfil de los menores (edad, sexo, nacionalidad...)
 - Relación entre el presunto ofensor y el menor.
 - Entidad derivante y zonificación según distribución territorial del Servicios Sociales.
 - Valoración del presunto ASI.
 - Forma de eclosionar el ASI
 - Explotación de datos de la actividad profesional
 - Citaciones a los profesionales del CIASI en organismos judiciales y estructuras de coordinación.
 - Entrevistas e informes realizadas por los profesionales del CIASI, indicando si son a familias o menores.
 - Plantilla de personal
 - Relación de la plantilla de personal por categorías, indicando el tiempo de permanencia en el CIASI.

Este sistema informático de gestión así como su manual de utilización estarán a disposición de la DGFM para su uso y explotación. Además el sistema informático estará dotado de





registro óptico de documentos que permita escanearlos y deberá permitir obtener los datos estadísticos que la DGFM indique y la consulta telemática desde la DGFM.

Asimismo, deberá contar con los necesarios mecanismos de seguridad informática y de control de acceso, máxime teniendo en cuenta la clase de información que deberá custodiar.

Igualmente, en el plazo de dos meses desde la formalización del contrato, la entidad adjudicataria deberá acreditar ante la DGFM el cumplimiento o el inicio del trámite para el registro oficial de los ficheros de datos personales según las normas legales vigentes en cada momento.

La empresa adjudicataria está obligada a cuidar y velar por el buen uso de las infraestructuras operativas necesarias para el correcto desarrollo de los servicios (espacios físicos, en su caso, mobiliario y demás infraestructuras) y deberá entregarlos, en perfecto estado de conservación y funcionamiento a la finalización del contrato.

La entidad adjudicataria, al cese de la acción concertada, entregará a la DGFM el sistema informático completo, con todo su contenido, procediendo a eliminar todos los datos del CIASI que obraran en su poder.

D) RECURSOS HUMANOS

- **Equipo profesional: composición y sustituciones**

La entidad deberá contar para la ejecución del contrato con un equipo adecuado y suficiente para realizar las tareas que se le encomiendan y deberá estar compuesto por titulados superiores en psicología y en derecho (licenciatura o grado), en trabajo social (diplomatura o grado) y auxiliares administrativos.

La plantilla de personal estará integrada al menos por:

- Ocho psicólogos: siete a jornada completa y uno a media jornada. De ellos al menos uno será psicólogo clínico y otro psicólogo forense.
- Un abogado a media jornada.
- Un trabajador social a jornada completa.
- Un auxiliar de gestión administrativa a jornada completa.





Uno de los psicólogos asignado a la ejecución del contrato ejercerá las funciones de coordinación y dirección del equipo técnico y será el interlocutor oficial con la DGFM.

Todos los psicólogos deberán acreditar una experiencia mínima de un año en intervención terapéutica con menores víctimas de abuso sexual.

Los trabajadores sociales tendrán al menos dos años de experiencia en programas de intervención con menores y familias.

Los abogados acreditarán al menos dos años de experiencia en trabajos, por cuenta propia o ajena, relacionados directamente con el derecho civil y/o de familia.

Los miembros del equipo técnico desarrollarán las funciones propias de su profesión y actuarán bajo la dirección y siguiendo las instrucciones que les dé el coordinador del equipo técnico, designado por la empresa adjudicataria.

De conformidad con lo exigido en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, no podrán adscribirse a la ejecución del contrato profesionales que hayan sido condenados por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, lo cual se acreditará mediante certificado firmado por el presidente o representante legal de la entidad adjudicataria.

El personal contratado dependerá exclusivamente de la Entidad adjudicataria, la cual tiene todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador del mismo, siendo la DGFM ajeno a las relaciones laborales que por tal motivo se generen.

La empresa adjudicataria deberá remitir mensualmente fotocopia de los documentos de pago a la Seguridad Social TC-1 y TC-2, el informe de vida laboral de cuenta de cotización (VILEM) y una relación de los trabajadores que hubieran prestado el servicio durante el mes. El retraso en esta remisión será causa de penalidad leve, grave o muy grave según la duración de la demora.

En caso de que una vez iniciada la prestación del servicio por **causas no previsibles** o algún profesional cause baja por enfermedad, suspensión del contrato o cualquier otro motivo, dicha baja será comunicada por escrito a la DGFM en el mismo momento de su conocimiento.

En caso de baja o enfermedad prolongada, permiso o cualquier otra **ausencia previsible** de cualquier profesional, esta comunicación por escrito debe tener una antelación mínima de 5 días naturales y debe recoger los datos del sustituto.

El retraso en la comunicación por escrito fuera de estos plazos tendrá una penalidad de carácter grave si el retraso es de hasta un mes a partir de aquel en que la ausencia se





hubiera producido y muy grave si el retraso en la comunicación es de hasta dos meses; la falta de comunicación será causa de resolución del contrato.

En ambos casos, en el plazo de 10 días la empresa adjudicataria procederá a la sustitución del trabajador por otro que cumpla con los requisitos del pliego. Con carácter previo la entidad contratada deberá remitir a la DGFM la propuesta de alta o de baja mediante el documento que aportará la DGFM denominado **“Protocolo de Modificación de Plantilla de Personal”** con el objeto de que la DGFM pueda dar el visto bueno previo al alta. A la propuesta de alta del trabajador se acompañará la documentación que acredite su experiencia y titulación exigida en este Pliego. A efectos del cómputo de la experiencia únicamente será tenida en cuenta la que se refiera al ejercicio de las funciones propias de cada titulación. Se acreditará con la aportación de los contratos de trabajo, además de con el certificado de vida laboral y con los certificados de funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida. La formación requerida se acreditará con los correspondientes títulos emitidos a nombre del interesado por las instituciones docentes que la hayan impartido acompañado de su currículum.

Una vez obtenido el visto bueno de la DGFM la empresa contratada deberá remitir a la DGFM copia del contrato de trabajo del nuevo trabajador.

El retraso de más de 10 días en la efectiva sustitución de cualquier profesional dará lugar a penalidades de carácter muy grave.

En el caso de ausencias de carácter coyuntural e imprevisible de los trabajadores inferiores a tres días la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del servicio en cuanto a la cobertura de la totalidad del horario establecido de apertura del centro.

Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores del CIASI. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

La entidad contratada deberá dotarse de un plan de supervisión y asesoramiento técnico para el equipo con personal externo. El supervisor externo será necesariamente psicólogo clínico o psiquiatra con una experiencia mínima de 5 años en tratamiento terapéutico a menores víctimas de abuso sexual, al menos prestará servicio al CIASI 59 horas al año.

La supervisión tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y los sentimientos que acompañan la actividad, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la praxis cotidiana.





La Empresa adjudicataria deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un programa de supervisión en el que conste el profesional externo que lo llevará a cabo. Este programa deberá ser aprobado por el responsable del contrato. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe anual de las sesiones de supervisión externa realizadas y de los trabajadores asistentes a las mismas, con indicación de fechas, duración y profesional q ha llevado a cabo la supervisión.

- **Horario**

El CIASI dispondrá de la suficiente flexibilidad horaria en la prestación del servicio, a fin de favorecer la atención de los menores fuera del horario escolar y la atención de las familias sin pérdida de jornadas laborales.

A tal fin, el CIASI prestará sus servicios a los usuarios del contrato, durante los meses de septiembre a junio, en horario al menos, de 9 a 14 horas y de 16 a 20 horas, de lunes a viernes y los sábados de 9 a 14 horas.

Durante los meses de julio y agosto se abrirá de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

Asimismo mantendrá la necesaria disponibilidad del personal para realizar las actividades detalladas en el apartado de este Pliego titulado “Actuaciones del CIASI” dentro del Punto I. Objeto del Contrato que por sus características deben llevarse a cabo fuera del centro y que comprenden comparecencias en órganos judiciales, centros hospitalarios, centros escolares y Comisiones de Apoyo Familiar o para realizar cuantas actividades organizativas y de coordinación sean necesarias con profesionales del ámbito judicial, de servicios sociales, sanitario y educativo y la propia DGFM.

En todo caso, durante toda la ejecución del contrato, el servicio deberá quedar atendido con personal suficiente.

- **Huelga legal**

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador del CIASI lo comunicará con la antelación necesaria al Área de Infancia y Adolescencia.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio el coordinador del CIASI deberá mantener informado personalmente al Área de Infancia y Adolescencia de las incidencias y desarrollo de la huelga.





Una vez finalizada ésta, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo de una semana tras la finalización de la huelga. El incumplimiento de este plazo dará lugar a penalidades.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, el Área de Infancia y Adolescencia valorará la deducción que corresponda en la factura correspondiente al periodo en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

E) SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

Para facilitar la comunicación entre las partes, la fluidez y agilidad de los trámites conducentes a un más rápido acceso de los beneficiarios a los servicios objeto de este contrato, el estudio de las propuestas que las partes consideren oportunas así como la evaluación de la intervención, se crea la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN del contrato.

Composición: dos representantes del Área de Infancia y Adolescencia de la DGFM y dos representantes de la entidad adjudicataria, uno de los cuales será necesariamente el Director del Servicio.

Funcionamiento: La Comisión deberá constituirse en el plazo de 10 días desde la firma del contrato y se reunirá con carácter ordinario trimestralmente, y con carácter extraordinario las veces que se considere necesario para cumplir sus cometidos. Las reuniones serán convocadas por escrito, con el orden del día, remitido a los miembros que la componen y se levantará el acta correspondiente.

Funciones:

- a) Aprobar los modelos de informes y demás existentes, al inicio de la ejecución del contrato, así como las modificaciones que se consideren necesarias a lo largo de la vigencia del contrato.
- b) Seguimiento de las intervenciones desarrolladas con los menores y sus familias tanto a nivel individual como grupal.
- c) Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.
- d) Las propuestas de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan.





- e) Seguimiento estadístico del número de casos abiertos, de casos cerrados, de personaciones en juicio y otros que se consideren necesarios por la DGFM etc.

III OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De la entidad ADJUDICATARIA

- Organizar y gestionar por ella misma los servicios objeto del contrato, de conformidad con las indicaciones de la DGFM.
- Desarrollar y ejecutar los contenidos especificados en el contrato, gestionando de manera diligente todos los medios y recursos necesarios, tanto materiales como personales, para el desarrollo garantizando la ejecución del servicio.
- Poner a disposición de la DGFM toda la información funcional, económica, técnica o cualquier otra relacionada con la actividad del servicio contratado, cuando así se solicite, para el seguimiento de la prestación del servicio.
- Conocer y aplicar, en todo caso, la legislación vigente en la Comunidad de Madrid, en el Estado y en la Unión Europea en materia de protección a la infancia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
- Formular la programación de objetivos y actividades anuales y elaborar las memorias de actividad mensuales y anuales, éstas últimas según los modelos de documentos que aportará la DGFM, así como cuantos informes sean necesarios a solicitud de la DGFM.

La programación y memoria de actividad anual se remitirán a la DGFM dentro de los primeros 15 días del año siguiente al que se trate. El retraso de más de 1 mes en su presentación dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

La DGFM podrá realizar la explotación, tratamiento, difusión y publicación que considere adecuada de estos documentos.

- En todo caso, en los documentos que elabore la entidad adjudicataria por razón de este contrato, deberá constar además de su distintivo identificativo el propio de la DGFM.
- Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos a los menores garantizando en todo momento el derecho a la confidencialidad de los mismos.





Escanear y grabar los informes y datos en la Base de Datos del CIASI manteniéndola actualizada en todo momento. El retraso en más de 1 mes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.

- Establecer la coordinación precisa y necesaria con todos los servicios sociales de la Comunidad de Madrid y con la DGFM, facilitando aquella información sobre los menores que sea necesaria para la adecuada resolución del caso planteado, con cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.
- No establecer relación con instancias oficiales públicas o privadas, ni realizar publicaciones, asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sobre materias relacionadas con la ejecución del Servicio sin permiso expreso y previo de la DGFM. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la DGFM en relación con el objeto de este contrato.

- No realizar ninguna acción o gestión con los medios de comunicación sin autorización previa y expresa de la DGFM. Se incluye en este concepto cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad de hacer una cobertura mediática sobre la actividad del CIASI. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios del adjudicatario, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la DGFM antes de su publicación, edición y difusión.
- Velar porque las actividades se desarrollen en las adecuadas condiciones de seguridad, sanitarias y de higiene.
- Asistir a las Comisiones de Seguimiento promovidas por la DGFM.
- Poner a disposición de los usuarios un buzón de reclamaciones y sugerencias; la información que se obtenga de la utilización de este buzón se comunicará inmediatamente a la DGFM y será objeto de valoración en la Comisión de Seguimiento. El retraso en más de 1 mes dará lugar a penalidades en función del tiempo transcurrido.
- Elaborar y proponer a la DGFM un formulario de “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” que será aplicado periódicamente según instrucciones de dicha DGFM; la información derivada de la Encuesta será objeto de trabajo por parte de la Comisión de Seguimiento al menos una vez al año.





- El inmueble donde se va a prestar el servicio deberá disponer de una placa en la fachada visible con el nombre del servicio y el logotipo autonómico, según el manual de estilo de la Comunidad de Madrid. Insertar el logotipo autonómico en todo impreso o publicidad que se refiera a las actuaciones contratadas, haciendo constar expresamente la contratación del servicio por parte de la Comunidad de Madrid a través de la DGFM.
- El CIASI tendrá la obligación de atender los casos remitidos por la DGFM siempre que el número de casos activos no exceda de 700, considerando casos activos todos aquellos que estén siendo objeto de intervención psicológica.
- La duración máxima de este contrato se prevé para veinticuatro meses, si bien existe la intención de atender y dar continuidad a los tratamientos de los menores más allá de esta duración. Por eso, cuando se licite un nuevo contrato, si resulta un nuevo adjudicatario, éste quedará vinculado al plazo máximo de atención de usuarios dado que el nuevo contratista ha de asumir los casos que ya estuvieran abiertos para lograr la continuidad en la terapia. También queda vinculado al tiempo máximo en que un expediente permanecerá activo en el CIASI ya que el tiempo de intervención con el menor es independiente de la duración administrativa del contrato y del contratista.
- La entidad adjudicataria justificará documentalmente la implantación del sistema de Control de Calidad ISO 9001:2008 o similar, acreditando ante la DGFM estar en posesión del certificado con un alcance que comprenda la prestación de servicios especializados en menores.

El resultado del control de calidad y evaluación será incorporado por la entidad a la memoria anual de actividades.

Obligaciones de la Dirección General de la Familia y el Menor

- Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de los contenidos especificados en el contrato.
- Aprobar con carácter previo cualquier propuesta de cambio nominal en la plantilla de personal.





- Realizar las derivaciones de los usuarios al CIASI y ser organismo de recepción y respuesta de todos los informes solicitados al CIASI.
- Aprobar la planificación y programación anual del servicio, así como las modificaciones que puedan producirse.
- Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo realizado por la entidad y apoyarla técnicamente en cualquier aspecto relacionado con la ejecución del CIASI, así como dictar las órdenes e instrucciones precisas para el correcto cumplimiento del contrato.
- Facilitar la coordinación con otras instituciones.
- Abonar los servicios contratados y dar el visto bueno a los justificantes del gasto presentados por la Entidad.
- Convocar, elaborar el orden del día y levantar acta de las Comisiones de Seguimiento.

MADRID, a 14 de junio de 2017
EL DIRECTOR GENERAL DE LA FAMILIA Y EL MENOR

Alberto San Juan Llorente

