



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro

**MEMORIA RELATIVA A LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL
“PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI DE LA
COMUNIDAD DE MADRID, A COFINANCIAR AL 50% POR EL FONDO
SOCIAL EUROPEO EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE LA
COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020”.**

La Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad en el marco de sus competencias de planificación y promoción de una política global de Servicios Sociales dirigida a la prevención y eliminación de los factores de desigualdad y discriminación y de impulso de políticas sociales para las personas LGTBI (lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales), viene realizando desde el año 2002 actuaciones dirigidas a la inserción social y equiparación de los derechos del citado grupo de población, así como a realizar labores de sensibilización, promoción y formación a profesionales y al resto de la sociedad, con el objeto de prevenir y evitar situaciones de discriminación originadas por diversidad sexual y de género, y lograr la visibilización de la realidad LGTBI y la plena integración social de este grupo de población en igualdad de derechos que el resto de la ciudadanía.

Estas actuaciones se vienen concretando en la realización de estudios, proyectos y colaboraciones en actividades dirigidas a conseguir estos objetivos con otras entidades de la iniciativa social especializadas en la atención y representación de las personas LGTBI dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid, y particularmente en el mantenimiento y gestión del “**PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI**” (anteriormente denominado PROGRAMA LGTB), servicio público adscrito a la Dirección General de Igualdad, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 279/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad.

Desde su creación en el año 2002 hasta la fecha se han realizado en el citado Programa, a través de las Áreas que lo integran, más de 166.000 intervenciones y se han atendido a más de 18.500 personas. En la faceta de formación a profesionales, se ha formado a más de 62.600 profesionales de diversos ámbitos (seguridad –policía-, educación, sanidad, servicios sociales, etc.), dotándoles de herramientas y habilidades específicas para trabajar con este sector de población.

El elevado volumen de personas atendidas y de intervenciones realizadas, la creciente demanda que aún se sigue produciendo y la excelente aceptación del Programa manifestada en las encuestas de satisfacción a las personas usuarias, justifican por sí mismas la necesidad de continuidad del servicio. Pero queda principalmente justificada por el mandato del artículo 10 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid, que dispone que la Comunidad de Madrid garantizará, mediante las organizaciones LGTBI y el Programa



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890363406792090271039**

Madrileño de Información y Atención LGTBI, dependiente de la Consejería competente en materia de servicios sociales, la información, atención, formación, sensibilización y asesoramiento especializado en relación de las personas LGTBI, con especial atención a su entorno familiar y relacional. Dicho precepto, además, establece las funciones del citado Programa, sin perjuicio de las que puedan establecerse reglamentariamente, y que son las siguientes:

- 1ª) Prestar información, orientación y asesoramiento, incluido el legal y de asistencia psicológica y social a las personas LGTBI, en todas las etapas de su vida, con inclusión de sus familiares y personas allegadas en relación con las necesidades de apoyo específicamente ligadas a su orientación sexual o identidad de género.
- 2ª) Formación, asesoramiento, sensibilización y orientación a profesionales de todos los ámbitos que trabajen o puedan trabajar sobre temática, LGTBI, o cuyo ámbito de actuación profesional pueda afectar al libre ejercicio de los derechos de éstas. A tal fin, desde el servicio público se elaborará anualmente un Plan de Formación que sirva para capacitar a los diversos profesionales en lo que respecta a su intervención con personas LGTBI.

Como consecuencia de lo anterior, y de la necesidad de ejecutar algunas de las medidas, instrumentos y procedimientos establecidos en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid, y en la precitada Ley 3/2016, y en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas la Dirección General de Igualdad de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad por Decreto 279/2019, 29 de octubre, se hace necesaria la continuidad de las actuaciones del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, para la promoción y consecución de la igualdad real y efectiva y la lucha contra la discriminación, y la plena garantía de los derechos de las personas LGTBI reconocida en la normativa citada.

Todo ello, además, en consonancia con las políticas europeas en materia de igualdad y no discriminación, que han dado origen a importantes instrumentos como el **Informe Lunacek**, de 8 de enero de 2014, relativo a la hoja de ruta de la Unión Europea contra la homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad o expresión de género, a través del cual la Comisión Europea hace un llamamiento a los Estados miembros para la elaboración de una hoja de ruta contra la homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género y la Lista de Acciones para el periodo 2016-2019 en materia de igualdad para personas LGTBI publicado en diciembre de 2015 (*"List of Actions by the Commission to advance LGBTI Equality"*).

El estudio sobre las personas LGBT publicado por la Agencia de los Derechos Fundamentales en 2013 indica que **un 47 % de las personas LGBT fue objeto de discriminación o acoso en el último año**, dándose los índices más elevados de



discriminación entre las lesbianas (55 %), los jóvenes (57 %) y las personas LGBT más pobres (52 %); **un 26 % fue objeto de agresiones o amenazas violentas** debido a su orientación sexual o identidad de género (un 35 % entre las personas trans); **únicamente un 10 % se sintió con suficiente seguridad para denunciar la discriminación a la policía**, y solo un 22 % denunció casos de violencia o acoso; **un 32 % fue objeto de discriminación en el acceso a la vivienda, en el ámbito educativo o en el acceso a la atención sanitaria, los bienes o los servicios**; y **un 20 % fue objeto de discriminación en el empleo o el trabajo** (un 29 % entre las personas trans).

En consonancia con la actual tendencia europea, el Programa, cuya contratación se propone, contribuye a la Estrategia de la Unión Europea para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, y se enmarca dentro del Programa Operativo 2014-2020, que dentro del cuyo Objetivo Temático 9 contempla como Tipología de Operación el impulso y promoción de la igualdad de oportunidades, igualdad de trato y no discriminación y de fomento de la autonomía personal, lo que justifica su cofinanciación por el Fondo Social Europeo.

Pese a los excelentes resultados del Programa, resulta necesario introducir novedades en el mismo y reforzar su conocimiento por la ciudadanía, considerándose necesario realizar las siguientes acciones:

- Realizar una mayor difusión del Programa, con actualización continua del contenido de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid (www.madrid.org).
- Puesta en marcha de campañas de difusión (carteles, folletos, videos, etc.) dando a conocer las prestaciones que el Programa ofrece a la población LGTBI, sus familiares y entorno relacional. Desde el año 2016 se viene realizando una importante difusión del Programa a través de los carteles y dípticos elaborados, ofreciendo información de este servicio público pionero. Dicho material se difunde en todas las acciones formativas que se llevan a cabo.
- Puesta en marcha de las campañas de sensibilización establecidas en la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid, y en la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.
- Potenciar las actuaciones de prevención contra agresiones y delitos de odio, así como atención integral a las víctimas. En el año 2016, coincidiendo con el Día Internacional contra la homofobia, bifobia y transfobia -17 de mayo-, se inició una campaña divulgativa bajo el lema **"ANTE EL ODIO DENUNCIA -112"**



TE AYUDAMOS-, a través de la cual se intenta concienciar a la ciudadanía de la necesidad de denunciar agresiones y delitos de odio, a través del Organismo Madrid112, estableciendo un protocolo de actuación que permita, en caso de que sea necesario, activar las unidades móviles de emergencia social para la atención integral a las víctimas, sin perjuicio de la atención integral que se lleve a cabo en el Programa. Dicha campaña ha sido complementada con la exposición de carteles en la Red de Metro de Madrid en diversos períodos, así como un video proyectado en Metro de Madrid.

Los datos ofrecidos por el Organismo Madrid 112 en relación a las llamadas recibidas en las que se manifiestan motivación LGTBI en la agresión o amenaza, son los siguientes:

AÑO	TIPO DE LLAMADA POR MOTIVOS LGTBI			
	AGRESIÓN	AMENAZA	OTROS	TOTAL GENERAL
2016	23	38		61
2017	27	62		89
2018	32	60	4	96
2019	45	84	7	136
TOTAL GENERAL	127	244	11	382

A continuación se reflejan los datos correspondientes a las intervenciones individuales realizadas desde las Áreas del Programa durante el periodo 2012 hasta 2019:

AÑO	AGRESIÓN	VIOLENCIA INTRAGENERO	CONFLICTO VECINAL
	(VIOLENCIA)		
2012	194	41	1
2013	242	33	10
2014	527	47	43
2015	293	35	34
2016	460	60	13
2017	270	61	20
2018	208	90	19
2019	127	82	8
TOTALES	2.321	449	148



- Incrementar el número de profesionales que integran el Programa: una persona a tiempo parcial, para prestar atención telefónica en general, garantizando así la atención telefónica y de recepción durante las doce horas diarias de apertura del dispositivo, y reforzar el Área de Atención Social en un profesional más, a fin de reducir los tiempos de espera para la primera atención.
- Fomentar la coordinación del Programa con otras Consejerías implicadas en la atención a personas LGTBI, en particular, en materia de educación, sanidad, empleo, juventud y deportes, fundamentalmente a través de los órganos colegiados establecidos en la Ley 2/2016, de 29 de marzo y en la Ley 3/2016, de 22 de julio, y poner en marcha todas las medidas establecidas en la citada normativa.
- Fomentar la coordinación y participación de las entidades LGTBI en el desarrollo de políticas dirigidas a este grupo de población, en cumplimiento de la normativa madrileña garantista de los derechos de las personas LGTBI.
- Dar continuidad al **PLAN DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA LGTBI DE LA COMUNIDAD DE MADRID** iniciado en el año 2016, con el fin de sistematizar y dar forma a lo que el propio Programa viene haciendo desde el año 2002, englobando en una acción conjunta, planificada e integrada, los distintos cursos de formación, seminarios y ponencias que realizan los profesionales del Programa. Esta formación se considera fundamental para el progreso social y el cumplimiento de la normativa madrileña, dado que se imparte a expertos y profesionales que pueden encontrar en su trabajo diario situaciones de discriminación por diversidad sexual y de género, ofreciéndoles herramientas para la intervención en estas situaciones. Su utilidad se puede constatar en la evolución de los datos recogidos por el propio Programa, en los que se observa que cada vez llegan al Programa más personas derivadas de sistemas públicos, en especial de los sectores de educación y sanidad. Si el acumulado 2002-2013 cifraba en un 5% las personas que atendió el Programa provenientes de estos sistemas, en el año 2019 las personas derivadas de servicios públicos del ámbito educativo, sanitario o social ha ascendido al 14%, lo que corrobora la necesidad de seguir potenciando la formación a colectivos profesionales en contacto directo con realidades de discriminación.

Al no disponer la Administración de los medios materiales y personales propios para prestar este servicio, ni tener posibilidades a medio plazo de disponer de ellos, y ante la necesidad de continuar con la atención profesional especializada que se ha prestado al colectivo de referencia desde el año 2002, se ha decidido contratar este



servicio para lo cual ha de tramitarse el oportuno contrato de servicios en el marco de las disposiciones legales vigentes.

El servicio que se pretende contratar es la atención especializada a personas LGTBI, por lo que el tipo de contrato ha de calificarse como de Servicios, de acuerdo a lo dispuesto en artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El procedimiento que se propone utilizar en la tramitación del expediente de contratación del servicio denominado **“Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI, a cofinanciar al 50% por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid 2014-2020”**, Eje 2, Prioridad de Inversión 9.3., Objetivo Específico 9.3.2, es el abierto, porque con ello se estima que queda garantizada la salvaguarda de la libre competencia. De esta forma, toda empresa o entidad que reúna los requisitos de capacidad y solvencia, especificados en los Pliegos, tiene la oportunidad de participar en la licitación, valorando la Administración aquellas ofertas que se ajusten a los citados requisitos, y oferten el servicio en las condiciones establecidas en los Pliegos que integran el presente expediente de contratación.

La duración prevista del contrato es de veinticuatro meses, a iniciar la ejecución el 1 de octubre de 2020, con posibilidad de ser prorrogado por períodos de igual o inferior duración hasta un máximo de veinticuatro meses, por lo que la duración total del contrato, prórrogas incluidas, ascendería a cuarenta y ocho meses.

Por otro lado, y en aplicación de lo establecido en el artículo 116.1 de la LCSP, en su nueva redacción dada por Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, y teniendo en cuenta que la ejecución del contrato requerirá la puesta a disposición a la entidad adjudicataria, que asumirá la condición de encargado del tratamiento, de los datos personales de las personas usuarias con expediente abierto en el momento de inicio de la ejecución, se hace constar de manera expresa en los Pliegos que rigen el contrato, que la finalidad del tratamiento de los datos objeto de cesión responde exclusivamente a la formación, asesoramiento e intervención con las personas LGTBI, sus familiares o entorno relacional, usuarias del Programa.

Igualmente, en materia de protección de datos de carácter personal se atiende a la modificación del artículo 122.2 de la LCSP por el Real Decreto-ley 14/2019. A tal fin, se incluyen las obligaciones relativas a la finalidad para la cual se ceden los datos, obligación del contratista a someterse a la normativa vigente en materia de protección de datos, obligación del contratista de presentar una declaración que recoja la ubicación de los servidores, comunicar cualquier cambio que se produzca, así como la obligación de los licitadores de indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados al mismo. Todas ellas se establecen como



condiciones de contratación de carácter esencial, a efectos de lo dispuesto en el apartado f) del artículo 211.1 de la LCSP.

El presupuesto de licitación asciende a **NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS (954.756,00 €)**, IVA incluido, que se imputarán a la **partida 22709 del Programa 232B** del Presupuesto de Gastos de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad. Dicho gasto está distribuido en las siguientes anualidades:

PERÍODO	TOTAL MESES	IMPORTE
Año 2020 (01/10/2020 a 30/11/2020)	2	79.563,00
Año 2021 (01/12/2020 a 30/11/2021)	12	477.378,00
Año 2022 (01/12/2021 a 30/09/2022)	10	397.815,00
TOTAL	24	954.756,00

Madrid, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Fdo.: M^a. Carmen Rodríguez García

