

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CIASI. CENTRO DE ATENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA EN VIOLENCIA SEXUAL INFANTIL Y ADOLESCENTE”

1. JUSTIFICACIÓN

2. OBJETO DEL CONTRATO

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVOS GENERALES

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4. DESTINATARIOS Y ACCESO

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6. PROCESO DE INTERVENCIÓN

6.1. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

6.2. INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA

6.3. INTERVENCIÓN SOCIAL

6.4. INTERVENCIÓN JURÍDICA

7. COORDINACION Y APOYO A OTROS RECURSOS

8. CALIDAD Y EVALUACION

9. MEDIOS MATERIALES

10. RECURSOS HUMANOS

10.1. EQUIPO PROFESIONAL: COMPOSICIÓN Y SUSTITUCIONES

10.2. HORARIO

10.3. HUELGA LEGAL

11. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

12. OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. JUSTIFICACIÓN

La violencia sexual hacia los niños, niñas y adolescentes (en adelante niños) constituye una grave violación de los derechos fundamentales y, en particular, de los derechos del niño a la protección y a los cuidados necesarios para su bienestar, tal como establecen la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de 1989 y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La normativa vigente obliga a proteger a los niños que son víctimas de violencia sexual, y en este sentido, la Convención de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1989, y ratificada por España en 1990, obliga a los Estados a proteger al niño y a tomar medidas contra la explotación y abusos sexuales y para la recuperación física, psicológica y social de niños víctimas de abusos.

En el ámbito europeo la Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales, la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo, señala que los Estados miembros deben considerar la posibilidad de ofrecer una asistencia a corto y largo plazo a las víctimas que sean menores. Todo daño causado por el abuso sexual y la explotación sexual de un menor es importante y debe tratarse. Debido a la naturaleza de los daños causados por el abuso sexual y la explotación sexual, la asistencia debe continuar durante todo el tiempo necesario hasta la recuperación física y psicológica del niño y, en su caso, puede durar hasta la edad adulta. Debe considerarse la posibilidad de ofrecer también asistencia y formación a los padres o tutores del menor víctima, siempre que no sean sospechosos de haber cometido la infracción, para ayudarles a apoyar al menor durante todo el procedimiento.

En cuanto a la legislación nacional, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, en su artículo 12.1 establece que los poderes públicos proporcionarán a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia una atención integral, que comprenderá medidas de protección, apoyo, acogida y recuperación y, en su artículo 43, que los poderes públicos garantizarán a los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos violentos y, en todo caso, de delitos de naturaleza sexual, de trata o de violencia de género una atención integral para su recuperación a través de servicios especializados, además, en aquellas situaciones que se consideren de especial gravedad por la tipología del acto violento, especialmente en los casos de delitos de naturaleza sexual, se requerirá de la intervención de un profesional especializado desde la comunicación o detección del caso.

Finalmente, en el ámbito autonómico, la Ley 4/2023 de 22 de marzo, de derechos, garantías y protección integral a la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid, en su artículo 33.1 dispone que la Comunidad de Madrid adoptará las medidas necesarias y más idóneas para que los niños víctimas de violencia, o con sospecha de que lo son, reciban la protección y las atenciones necesarias para su recuperación integral, física, psíquica, psicológica y emocional, para el ejercicio de sus derechos y para su inclusión social, buscando evitar la revictimización y la victimización secundaria. Para ello se contempla la existencia de un abanico multidisciplinar de recursos especializados destinados a proporcionar una protección

integral, integrada, eficaz y eficiente a los niños víctimas y testigos de violencia, incluidos el abuso y la explotación sexual infantil.

El CIASI viene proporcionando desde 2006 un servicio especializado en la Comunidad de Madrid para la atención y asistencia integral a víctimas de violencia sexual infantil y adolescente y a sus familias, así como el tratamiento de los menores de edad presuntos ofensores con un enfoque multidisciplinar de carácter psicológico, social y jurídico y coordinado con otros dispositivos de atención sanitaria, social, policial, judicial y educativa. Desde su creación hasta ahora este servicio ha recibido más de 7.000 derivaciones (7.141 a 10 de febrero de 2023) y la demanda en el mismo se ha ido incrementando hasta casi cuadruplicar los datos del primer año (240 derivaciones y casos atendidos en 2006 y 669 derivaciones y 778 niños con atención psicológica en 2022).

2. OBJETO DEL CONTRATO

Este Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por la adjudicataria del Contrato de Servicios denominado "CIASI. Centro de Atención Psicoterapéutica en Violencia Sexual Infantil y Adolescente"

El contrato de servicios tiene por objeto proporcionar atención psicoterapéutica a niños que hayan estado involucrados en una situación de violencia sexual, o se tenga la sospecha de que lo hayan podido estar, así como orientación y apoyo especializado a sus familias.

Este servicio público ofrece una atención multidisciplinar e integral para los niños y sus familias con fines de protección y terapéuticos bajo una premisa amigable y garantizando su colaboración tanto con otros recursos del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid como con organismos judiciales, educativos, sanitarios o policiales, entre otros.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales del servicio son:

- a) Proporcionar una atención psicoterapéutica especializada y multidisciplinar a los niños víctimas de violencia sexual en la infancia y adolescencia (en adelante, VSIA) que dé respuesta individualizada a sus necesidades atendiendo a la complejidad de las situaciones a abordar y con un enfoque holístico que incluya tanto al niño como a su entorno familiar y social.
- b) Configurarse como un recurso de prevención terciaria en los términos del artículo 31.2.c de la Ley 4/2023 de 22 de marzo de derechos, garantías y protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunidad de Madrid, dirigido a reducir la gravedad de los daños y secuelas producidos mediante el tratamiento y rehabilitación de la víctima y su entorno.
- c) Atender con carácter preventivo a los menores de edad presuntos ofensores sexuales

y a sus familias.

- d) Situar los intereses de los niños en el centro de la praxis y de la toma de decisiones, asegurando su derecho a ser escuchados y recibir información y evitando demoras indebidas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Promover la recuperación psíquica, psicológica y emocional de los niños involucrados en una situación de VSIA.
- b) Proporcionar servicios de tratamiento y recuperación en un entorno seguro, amigable y adaptado a sus características y necesidades.
- c) Garantizar una atención reparadora especializada, universal y accesible teniendo en cuenta las especificidades de las actuaciones a desarrollar cuando el niño sea una persona con discapacidad o en la que concurra cualquier otra situación de especial vulnerabilidad.
- d) Evitar la revictimización y la victimización secundaria.
- e) Orientar y apoyar a las familias y al entorno social de los niños para favorecer el adecuado abordaje de su situación y el éxito de la atención terapéutica y reparadora.

4. DESTINATARIOS Y ACCESO

El servicio se dirige a:

Niños y adolescentes que estén involucrados en una situación de violencia sexual. Igualmente, atenderá a sus familias o tutores y su entorno referencial.

El servicio es inclusivo y accesible por lo que se garantiza que todos los niños y adolescentes reciban el mismo trato y tengan las mismas oportunidades para ser escuchados, expresar sus opiniones y tomar partido en su propia valoración.

Cuando sea preciso el equipo especializado correspondiente deberá gestionar la presencia de una persona traductora o intérprete.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio desarrollará las siguientes actuaciones:

1. Proporcionar atención psicoterapéutica a los niños y adolescentes víctimas de VSIA.
2. Ofrecer atención psicoterapéutica a los presuntos ofensores sexuales menores de edad y orientación a sus familias para prevenir nuevas situaciones de violencia.
3. Proporcionar intervención social y orientación jurídica.
4. Establecer la coordinación que sea necesaria con la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, Dirección General), la Sección de Menores de la

Fiscalía de Madrid y con los Servicios Sociales que correspondan, en el supuesto de apreciar que el menor se encuentra en situación de riesgo social o desprotección.

5. Desplazamiento de los profesionales del CIASI 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.
6. Participar en actuaciones de prevención de la violencia sexual dentro del ámbito escolar y en centros que atienden a población en situación de riesgo de padecer VSIA, así como en actividades formativas para profesionales.

6. PROCESO DE INTERVENCIÓN

6.1. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención se llevará a cabo de manera flexible y continuada, adaptándose a las necesidades de los niños y sus familias y teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. La forma de **acceso** se regirá por lo estipulado por la Dirección General en los protocolos que se desarrollen a tal efecto.

En todo caso, CIASI no realizará actuaciones previas de análisis y estudio acerca de la existencia de sintomatología asociada a VSIA y respecto de la necesidad de tratamiento psicológico, salvo en el caso de los ofensores y sin perjuicio de la evaluación inicial que deba realizarse al inicio de la intervención psicoterapéutica y de las evaluaciones de seguimiento que, en su caso, sean necesarias durante el mismo, y de las que se consideren necesarias según criterio técnico.

Conforme al art. 9.3. de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, los adolescentes que ya tengan cumplidos los 16 años podrán acceder al recurso sin necesidad de consentimiento de sus representantes legales.

Junto con la apertura de un expediente individual para cada niño se realizará la asignación de un psicólogo como profesional de referencia del caso.

- b. **Intervención:** Esta intervención consistirá en proporcionar tratamiento psicoterapéutico que se complementará con intervención y orientación social y orientación jurídica.

El inicio de la intervención psicoterapéutica deberá realizarse dentro de los 10 días siguientes a la asignación de psicólogo.

Al inicio de la intervención se deberán elaborar un Informe de evaluación inicial del que se dará traslado a la Dirección General y un programa de intervención psicoterapéutica individual que contemple los objetivos terapéuticos y durante la misma se realizará su seguimiento continuo dejando constancia del mismo en el expediente.

c. **Finalización de la intervención:** El psicólogo de referencia realizará un informe final en el plazo de 10 días hábiles desde la última actuación de intervención realizada, que recogerá el resultado de las actuaciones realizadas y lo remitirá a la Dirección General, así como a los organismos o recursos que se considere necesario, teniendo en cuenta que, de conformidad con la vigente normativa sobre protección jurídica del niño, así como en materia de protección de datos, únicamente se informará, de manera documentada, a requerimiento de los órganos judiciales o de los organismos competentes en protección de menores. Asimismo, procederá al cierre del expediente.

Igualmente, se podrá proceder al cierre del expediente, cuando se de alguna de las siguientes causas: imposibilidad de contactar con la familia, derivación del caso a otro recurso, renuncia de los padres o tutores, evitar la revictimización del niño, abandono del proceso de intervención, finalización de la intervención u otras causas siempre que estén debidamente justificadas en el informe final.

Este informe contemplará todas las intervenciones llevadas a cabo tanto con el niño como con la familia incluyendo las recomendaciones y orientaciones que sean precisas.

El profesional de referencia del caso mantendrá siempre una última entrevista con los representantes legales en la que se hará una devolución de lo actuado, incluyendo las recomendaciones y orientaciones que fueran precisas en cada caso en interés del niño y en el caso de que se considere oportuno, realizará la derivación a otro recurso previa coordinación con el mismo.

El proceso de intervención estará sujeto a las instrucciones y protocolos que establezca la Dirección General. No obstante, la adjudicataria podrá realizar propuestas en relación a los mismos de acuerdo a las necesidades del servicio. Todos los protocolos y documentos normalizados deberán ser acordados en las reuniones de seguimiento previstas en este contrato y aprobados por la Dirección General en el plazo de 2 meses desde el inicio del contrato y actualizarse periódicamente.

6.2. INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA

Es el trabajo esencial y nuclear del CIASI.

Consiste en proporcionar tratamiento psicoterapéutico a la víctima de VSIA y apoyo psicológico a su familia. Para ello, en primer lugar, se realizará una evaluación psicológica inicial y se elaborará un programa de intervención psicoterapéutica individual que recoja los objetivos específicos a alcanzar, las acciones y líneas generales de la intervención con el niño y con su familia, la periodicidad de las revisiones de seguimiento, los principales servicios y recursos con los que se prevea necesario coordinarse y las directrices de dicha coordinación y aquella información que resulte necesaria para la adecuada planificación de la intervención.

Para ello se tendrán en cuenta las evaluaciones y valoraciones precedentes realizadas por parte de otros recursos públicos o privados que deberán aportarse en el momento del acceso por parte de la entidad derivante, en su caso, o de los representantes legales del niño. Asimismo, durante la evaluación deberá tenerse especial cuidado en evitar cualquier actuación que pudiera ser reiterativa, innecesaria o revictimizante.

La intervención con víctimas de VSIA debe ir encaminada a la reparación de las secuelas postraumáticas derivadas de la experiencia de violencia sexual vivida. Serán objetivos de la intervención psicoterapéutica:

- Trabajo terapéutico con las emociones como la culpa o el miedo.
- Reprocesamiento de las memorias traumáticas a través de la integración del relato con su correlato emocional, para digerir la experiencia dentro de un espacio de seguridad.
- Reestructuración cognitiva de las creencias erróneas asociadas al hecho de victimización sexual para desculpabilizar y fomentar el sentimiento de agencia sobre la propia vida.
- Intervención centrada en el contexto relacional de la víctima para garantizar la ausencia de amenazas y posibles represalias por el desvelamiento.
- Restauración de la relación con la figura adulta. Entrenamiento para el establecimiento y mantenimiento de relaciones sanas con adultos e iguales.
- Entrenamiento en habilidades socioemocionales y mejora de la autoestima.
- Educación afectivo-sexual.

También se realizará intervención psicoterapéutica con menores presuntos ofensores y sus familias, incluyendo tanto la evaluación como el tratamiento psicológico. En este caso, la evaluación inicial consistirá en un estudio global y en profundidad del estado psicológico del menor, su situación social y familiar y desarrollo evolutivo y se elaborará un programa de intervención psicoterapéutica individual que recoja los objetivos específicos a alcanzar, las acciones y líneas generales de la intervención con el presunto ofensor y con su familia, la periodicidad de las revisiones de seguimiento, los principales servicios y recursos con los que se prevea necesario coordinarse y las directrices de dicha coordinación y aquella información que resulte necesaria para la adecuada planificación de la intervención.

Los objetivos de la intervención psicoterapéutica con menores de edad presuntos ofensores serán:

- Evaluar de forma global y en profundidad el estado psicológico del menor, su situación social y familiar y desarrollo evolutivo.
- Favorecer 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.
- Favorecer la toma de conciencia de las repercusiones derivadas del hecho cometido, en las distintas esferas de su vida y la comprensión de las dramáticas consecuencias para la víctima.
- Reestructurar las creencias erróneas y justificaciones al grave comportamiento cometido.
- Desarrollar habilidades socioemocionales: empatía, resolución de conflictos, establecimiento y mantenimiento de relaciones sanas y respetuosas, etc.

- Proporcionar educación afectivo-sexual. Intervención sobre la excitación sexual disfuncional.
- Fomentar una buena adherencia al tratamiento tanto en el niño como en su familia.
- Favorecer una autoestima sana. Construir valores internos adecuados.
- Prevenir futuros episodios de violencia sexual.

La intervención psicoterapéutica con víctimas y con presuntos ofensores se llevará a cabo de forma individualizada con cada niño y su familia. Las sesiones tendrán una periodicidad, al menos, quincenal y una duración de entre 30 y 60 minutos en función de la fase de la intervención en la que se encuentre el niño. Excepcionalmente, y según criterio técnico en función de la edad y necesidades del niño las sesiones terapéuticas podrán tener una duración y/o una periodicidad diferente.

Asimismo, se realizará intervención grupal con los niños cuando se considere oportuno como parte del programa de intervención psicoterapéutica y se ofrecerá a las familias la participación en talleres y sesiones grupales con fines de orientación y prevención.

El programa de intervención individual podrá ser actualizado y revisado en tantas ocasiones como sea preciso en función de las circunstancias sobrevenidas y la evolución del niño. En todo caso, si hubieran transcurrido 2 años a contar desde la fecha de asignación de psicólogo sin haber finalizado la intervención, será necesario realizar una revisión de los objetivos terapéuticos establecidos.

La intervención psicoterapéutica deberá llevarse a cabo, durante todo el tiempo que el niño permanezca en el servicio por parte del mismo profesional, que será asignado como profesional de referencia del caso con la apertura del expediente y que sólo podrá ser sustituido por otro en caso de imposibilidad debidamente motivada.

Este profesional de referencia se encargará asimismo de canalizar cualquier cuestión o demanda que pudieran plantear el niño o su familia.

Las sesiones podrán ser grabadas en video y audio para la formación de los profesionales para lo que deberán ser previamente informados de ello los representantes legales de los niños con arreglo a lo previsto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

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.

6.3 INTERVENCIÓN SOCIOFAMILIAR

El objeto de la intervención social del CIASI es valorar la situación socio-familiar del niño, en coordinación con el psicólogo de referencia 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 CIASI, siempre que aprecie indicadores de riesgo social o desprotección, enviará informe a la mayor brevedad posible a la Dirección General y a través de ésta a los organismos competentes en la protección del menor que procedan: Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid, Comisión de Protección a la infancia y la adolescencia de la Comunidad de Madrid, Servicios Sociales municipales, etc.

Del contenido, seguimiento y resultado de la intervención sociofamiliar se dejará constancia en el expediente individual y en el informe final.

6.4 INTERVENCIÓN JURÍDICA

El objeto de la intervención jurídica del CIASI es orientar a los niños, y a sus representantes legales en relación con todas aquellas cuestiones legales de carácter procesal o sustantivo relativas al proceso judicial derivado de la situación de VSIA; ofrecer acompañamiento al niño y a su familia para la realización de denuncias y preparar al niño, junto al psicólogo de referencia, para las comparecencias u otros trámites procesales, con el fin de reducir en todo lo posible los efectos nocivos que estos pudieran tener sobre su recuperación psicológica.

Igualmente forman parte de esta intervención la coordinación con órganos jurisdiccionales u otras instituciones involucradas en el proceso o procesos judiciales derivados de la situación de VSIA y la orientación a otros profesionales del CIASI respecto de aquellas actuaciones para las que puedan ser requeridos por los órganos jurisdiccionales, en relación con procesos judiciales derivados de situaciones de VSIA que involucren a menores a los que hubiesen tratado.

Del contenido, seguimiento y resultado de la intervención jurídica se dejará constancia en el expediente individual y en el informe final.

7. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS

La coordinación interna consiste en el trabajo sistematizado y conjunto de todos los profesionales a través de reuniones regulares en las que cada profesional aportará la información de su ámbito de intervención para diseñar y adaptar el programa de intervención psicoterapéutica individual.

La coordinación externa consiste en los contactos del equipo del CIASI con otros servicios o recursos implicados en la atención del niño con el objetivo de mejorar la eficacia de la atención psicoterapéutica proporcionada por el CIASI.

La Dirección General será el cauce de comunicación del CIASI con otras instituciones, ciudadanos o entidades. Por ello, la Dirección General canalizará todas las solicitudes dirigidas al CIASI. A través de la Dirección General tendrán lugar:

- La entrada de solicitudes de informes al CIASI por parte de órganos judiciales, de la Protección a la infancia y la adolescencia de la Subdirección de Protección del Menor, de la Sección de Menores de la Fiscalía de Madrid y de cualquier otro organismo.

- Una vez elaborados los informes por CIASI, la Dirección General procederá a su revisión y posteriormente, CIASI los remitirá a los organismos solicitantes.
- 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 Dirección General de cualquier invitación que reciba solicitando la participación de su equipo en estudios, investigaciones, coloquios, jornadas, grupos de trabajo con otras instituciones, etc. y le trasladará las invitaciones que reciba. Será necesaria la autorización de la Dirección General para su asistencia.

8. CALIDAD Y EVALUACIÓN

Con la finalidad de garantizar que el servicio se lleve a cabo con unas adecuadas condiciones de calidad la adjudicataria deberá:

- a. Garantizar el respeto al interés superior del menor en todas sus actuaciones.
- b. Aplicar un Sistema de gestión de la protección frente a la violencia.
- c. Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa al menos una vez al año con el fin de evaluar la calidad del servicio.
- d. Llevar a cabo procesos de evaluación del grado de satisfacción de los niños atendidos y sus familias con el servicio prestado al menos una vez al año. Para ello se emplearán instrumentos consensuados con la Dirección General, como cuestionarios o encuestas de satisfacción.
- e. Realizar un estudio estadístico una vez transcurrido un año de la finalización de la intervención psicoterapéutica, que incluya, al menos el 5% de los casos, con el fin de conocer la eficacia del mismo como instrumento para la recuperación psicológica, psíquica y emocional de los niños y adolescentes involucrados en VSIA.

Con objeto de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la adjudicataria presentará un informe mensual y una memoria anual de evaluación, en los que describirán las características de la población atendida, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones, así como medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas. Para ello se deberán seguir las directrices que establezca la Dirección General en cuanto a su estructura, contenido, y a los instrumentos técnicos e indicadores de evaluación que deben emplearse para su elaboración.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital antes del 31 de enero del año siguiente al que se evalúa.

Asimismo, la adjudicataria está obligada a remitir mensualmente junto con su informe, los datos sobre la prestación del servicio que la Dirección General determine con el objetivo de disponer de información exacta y actualizada que permitan un seguimiento continuo de las actividades objeto del contrato sin perjuicio de la obligación de poner a disposición de la Dirección General en cualquier momento toda la información que se le solicite.

Estas tareas de evaluación del funcionamiento del servicio se realizarán sin perjuicio de otros mecanismos de supervisión y control de la calidad que pudieran establecerse por parte de la Dirección General.

La entidad adjudicataria justificará documentalmente la implantación del sistema de Control de Calidad ISO 9001:2008 o similar, acreditando ante la Dirección General estar en posesión del certificado con un alcance que comprenda la prestación de servicios especializados en menores, en el plazo de 3 a 6 meses desde el inicio del contrato.

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

9. MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria del contrato deberá contar, a la fecha de inicio de la prestación del servicio, con un inmueble y dedicarlo en exclusiva a la ejecución del contrato en el que se desarrollarán la mayor parte de las tareas que constituyen el objeto del contrato.

Este inmueble deberá contar con las autorizaciones administrativas necesarias, reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad precisas conforme a la normativa vigente y adecuadas condiciones higiénicas, acústicas, lumínicas y de habitabilidad. Además, estará bien comunicado y a menos de 500 metros de paradas de Metro o de la red de cercanías y ubicado en un lugar discreto, sin barreras arquitectónicas y con seguridad en el municipio de Madrid capital.

El inmueble donde se vaya a prestar el servicio debe tener una superficie adecuada y suficiente para el desarrollo del servicio distribuido de tal forma que incluya al menos los siguientes espacios:

- Una sala de recepción y zona administrativa. El área administrativa estará dotada del equipamiento propio para el ejercicio de actividades de recepción, administración, gestión y archivo y del necesario para garantizar la seguridad y protección de los datos personales contenidos tanto en soportes físicos como electrónicos conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. En todo caso contará con el equipamiento informático necesario y suficiente para la prestación del servicio y adecuado al personal contratado, conexión a internet, software, impresora, escáner, al menos dos líneas telefónicas y contestador automático telefónico.
- Dos salas de espera separadas, para velar por la intimidad y privacidad.
- Siete salas de atención individual insonorizadas para garantizar la confidencialidad y la atención adecuada.
 - o Al menos, una de ellas deberá contar con un sistema para la observación en directo y un equipo de vídeo y audio de alta calidad para la grabación de la entrevista.
 - o Al menos una de las siete salas deberá permitir un uso multifuncional para poder realizar reuniones, así como formación.

- Una sala con puestos de trabajo suficientes para el personal contratado.
- Una cocina/office y dos aseos, uno de ellos accesible.

La decoración y mobiliario del local serán amigables para la infancia y la adolescencia, contando con un espacio diferenciado para los niños y otro para los adolescentes, dándoles un espacio confortable, seguro, adaptado y equipado con todo lo necesario para su funcionamiento, incluyendo, el material psicotécnico adecuado.

La adjudicataria correrá con los gastos de compra, mantenimiento y reposición de material y equipamiento.

De igual forma, correrá con los gastos correspondientes a suministros de electricidad, gas, agua y teléfono, gastos de seguridad, limpieza, seguros y otros gastos para el mantenimiento del local como pintura, reparación y conservación ordinaria, reparación y reposición de mobiliario y equipamiento. Incluirá además la instalación de videovigilancia y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

La entidad adjudicataria del contrato deberá suscribir los correspondientes seguros de responsabilidad civil y de accidentes para la cobertura de los riesgos derivados de la prestación de los servicios y hacerse cargo de la limpieza del local.

En el plazo de dos meses a partir de la formalización del contrato, el adjudicatario incorporará el sistema informático de la aplicación de CIASI y asumirá los gastos derivados de su actualización, mantenimiento y posibles modificaciones. Este sistema informático de gestión, así como su manual de utilización estarán a disposición de la Dirección General para su uso y explotación. Además, el sistema informático deberá permitir realizar la explotación estadística de los datos que la Dirección General indique y la consulta telemática desde la Dirección General.

Asimismo, deberá contar con los necesarios mecanismos de seguridad informática y de control de acceso requeridos para la custodia y tratamiento de datos especialmente protegidos.

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

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social comprobará con una antelación mínima de 1 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.

Si en el plazo indicado, los expedientes no estuvieran en estado de ser debidamente recibidos, se señalará un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación sujetándose en caso de incumplimiento a

las consecuencias del artículo 111 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público.

10. RECURSOS HUMANOS

10.1. 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:

- Trece psicólogos a jornada completa: De ellos al menos uno será psicólogo clínico y el resto psicólogo general sanitario. Uno deberá contar con experiencia (de al menos un año) y/o formación de al menos 200h en discapacidad intelectual y del desarrollo.
- Un abogado a media jornada.
- Un trabajador social a jornada completa.
- Dos auxiliares 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 Dirección General. Los demás psicólogos deberán dedicar, al menos el 60% de su jornada a la atención directa a niños y familias.

Todos los psicólogos deberán acreditar una experiencia mínima dos años en intervención con niños y familias y formación en trauma. Al menos uno de los psicólogos deberá acreditar una experiencia mínima de un año en violencia sexual infantil.

El trabajador social tendrá al menos dos años de experiencia en programas de intervención con menores y familias.

El abogado acreditará al menos dos años de experiencia en trabajos, por cuenta propia o ajena, relacionados directamente con el derecho de familia y penal.

La Entidad adjudicataria aportará los contratos laborales de los nuevos trabajadores que se van a adscribir al servicio, así como justificación de la titulación y experiencia exigida, mediante la presentación del correspondiente título, currículum vitae y acreditación de la experiencia exigida, en el plazo de 1 semana desde el inicio del contrato.

Todos los nuevos trabajadores recibirán al inicio de su contrato una formación inicial en violencia sexual infantil de al menos 30 horas.

La adjudicataria deberá proporcionar formación continua a los profesionales para actualizar sus conocimientos.

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.

Todo el personal deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre.

El personal estará obligado a comunicar inmediatamente cualquier cambio que se produzca en dicho Registro respecto de la existencia de antecedentes, aun cuando estos se deriven de hechos anteriores al inicio de su relación laboral.

La existencia sobrevenida de antecedentes en el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos conllevará el cese inmediato de la participación del referido personal en el servicio objeto de este contrato. Esta circunstancia deberá asimismo ser inmediatamente comunicada a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad.

En todo caso será de aplicación lo previsto en la Ley Orgánica 8/2021, de 8 de junio y en la Ley 4/2023, de 22 de marzo, en relación con las consecuencias de la existencia de antecedentes, la obligación de comunicación de los mismos y las consecuencias de su incumplimiento.

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 Dirección General ajeno a las relaciones laborales que por tal motivo se generen.

La adjudicataria deberá remitir mensualmente los documentos de pago a la Seguridad Social (relación nominal de trabajadores) el informe de vida laboral de cuenta de cotización (VILEM) y una relación de los trabajadores que hubieran prestado el servicio durante el mes siempre en formato digital.

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

En caso de baja o enfermedad prolongada, permiso o cualquier otra ausencia previsible de cualquier profesional, deberá comunicarse con una antelación mínima de 5 días naturales y recogerá los datos del sustituto.

En ambos casos, en el plazo de 10 días la 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 Dirección General la propuesta de alta o de baja con el objeto de que se 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.

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

La entidad contratada deberá dotarse de un plan de supervisión y asesoramiento técnico para el equipo con personal externo que deberá presentar para su aprobación por parte de la Dirección General dentro de los tres meses siguientes al inicio de la ejecución del contrato. 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 60 horas al año.

La supervisión tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y el estado emocional de los profesionales del CIASI ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la praxis cotidiana.

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 que ha llevado a cabo la supervisión.

10. 2. HORARIO

El CIASI dispondrá de la suficiente flexibilidad horaria en la prestación del servicio para facilitar la asistencia al recurso.

A tal fin, el CIASI prestará sus servicios a los usuarios, 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 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 Dirección General.

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

10.3. HUELGA LEGAL

En casos de huelga legal se establecerán por la entidad los servicios mínimos que determine la normativa aplicable y el coordinador del servicio lo comunicará con la antelación necesaria a la Dirección General.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos al servicio el coordinador del servicio deberá mantener informado personalmente a la Dirección General de las incidencias y desarrollo de la huelga.

Una vez finalizada ésta, la 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.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, la Dirección General 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 adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación.

11. 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 realizarán reuniones de seguimiento y supervisión del contrato.

Las reuniones se realizarán con carácter ordinario trimestralmente, y con carácter extraordinario las veces que se considere necesario para cumplir sus cometidos. Estarán compuestas por dos representantes de la Dirección General y dos representantes de la adjudicataria.

Funciones:

- a) Aprobar los modelos de documentos, al inicio de la ejecución del contrato, así como las modificaciones que se consideren necesarias a lo largo de su vigencia.
- b) Seguimiento de las intervenciones desarrolladas con los niños y sus familias.
- c) Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.
- d) Las propuestas de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan respecto de los instrumentos técnicos e indicadores de evaluación.
- e) Seguimiento estadístico de los datos relativos a la actividad.

La Consejería de Familia, Juventud y Política Social se reserva la facultad de efectuar las visitas que estime necesarias para comprobar el funcionamiento de esta unidad de atención.

VII OBLIGACIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De la entidad ADJUDICATARIA

1. Organizar y gestionar por ella misma los servicios objeto del contrato, de conformidad con las indicaciones de la Dirección General.
2. 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. En particular, deberá quedar garantizada la atención de todas las solicitudes que se reciban en el servicio.

3. Poner a disposición de la Dirección General 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.
4. 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 y la adolescencia, así como la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.
5. Elaborar las memorias de actividades mensuales y anuales, así como cuantos informes sean necesarios a solicitud de la Dirección General.
6. Conforme a lo dispuesto en el artículo 308, apartado primero, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, todos los informes, bases de datos y materiales facilitados por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social o elaborados en ejecución de este contrato, serán propiedad de la Comunidad de Madrid que podrá ejercer sobre los mismos el derecho de explotación incluidas la reproducción, publicación, distribución, divulgación comunicación y transformación, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa o autora de los trabajos.
7. El adjudicatario asumirá todas las responsabilidades que pudieran resultar de la realización y utilización de los estudios y que pudieran derivarse de eventuales derechos de propiedad intelectual, industrial o de marcas, cuya titularidad correspondiera a terceras personas o entidades ajenas al presente contrato.
8. 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 Dirección General.
9. El adjudicatario deberá cumplir con el deber de secreto y confidencialidad sobre los datos o informaciones de los que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. La empresa adjudicataria se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Consejería, para cualquier uso no previsto en las presentes condiciones. En particular, no proporcionará, sin autorización expresa de este centro directivo, copia de los documentos o datos a terceras personas.
10. Todos los documentos que genere la adjudicataria deberán estar en formato digital y firmados por los profesionales con firma electrónica.

11. Establecer la coordinación precisa y necesaria con todos los recursos implicados y con la Dirección General, con arreglo a lo establecido en el apartado 7 de estos pliegos de “coordinación y apoyo a otros recursos”, facilitando aquella información sobre los niños que sea necesaria para la adecuada resolución del caso planteado, con cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.
12. Cuando el equipo técnico de la Entidad Adjudicataria, 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 Política Social, a través de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, y, en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de los usuarios del servicio.
13. Participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación que proponga la Dirección General en relación con el objeto de este contrato.
14. 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 Dirección General y será objeto de valoración en las reuniones de Seguimiento.
15. Tener protocolos de actuación frente cualquier forma de violencia que pudiera producirse en el servicio, en el plazo de 3 meses desde el inicio del contrato, que recoja sistemáticamente las actuaciones que deben seguirse para la prevención, detección y notificación ante posibles situaciones de violencia contra niños, que serán aprobados por la Dirección General y se darán a conocer de forma adecuada tanto a sus usuarios como a las familias de estos.
16. Disponer de mecanismos de comunicación seguros, eficaces, adaptados y accesibles a disposición de los niños que pudieran ser víctimas de violencia o presenciar cualquier tipo de violencia sobre otros y facilitar a los niños la información referente a estos procedimientos de comunicación, identificando a la persona o personas designadas como responsables en este ámbito.
17. Designar un delegado de protección en el servicio al que los niños puedan dirigirse, que se encargará además de la difusión y el cumplimiento de los protocolos establecidos y de iniciar las comunicaciones pertinentes cuando se detecte una situación de violencia.
18. 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.
19. Con el objeto de dar continuidad a los tratamientos ya iniciados cuando se licite un nuevo contrato, si resulta un nuevo adjudicatario, éste quedará vinculado al plazo máximo de 10

días desde la firma del contrato para iniciar la intervención, de conformidad con las indicaciones de la Dirección General, dado que el nuevo contratista ha de asumir los casos que ya estuvieran abiertos para lograr la continuidad en la terapia.

MADRID, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAÍTA - ***6248**
Fecha: 2023.09.13 22:46

Silvia Valmaña Ochaíta