



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

MEMORIA RELATIVA A LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL “PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI DE LA COMUNIDAD DE MADRID, COFINANCIADO AL 40% POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS EN EL MARCO DEL PROGRAMA FSE+ 2017-2021 DE LA COMUNIDAD DE MADRID PRIORIDAD 2, OBJETIVO ESPECÍFICO L”.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales 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 adscrito a la Dirección General de Igualdad, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Desde la entrada en vigor de la Ley 2/2016, de 29 de marzo de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid y la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid desde el año 2016 y hasta noviembre de 2023, se han realizado en el citado Programa, a través de las Áreas que lo integran, más de 58.671 intervenciones y la media mensual de personas atendidas en el año 2023 es de 324. En la faceta de formación a profesionales, se ha formado a más de 19.613 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 la necesidad de continuidad queda principalmente justificada por el mandato del artículo 10 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid, que dispone que la Comunidad de Madrid garantizará, mediante las organizaciones LGTBI y el Programa 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 protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales 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 Familia, Juventud y Asuntos Sociales por el Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, 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



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 lquality"*).

Más recientemente, el Consejo aprobó las Conclusiones del 16 de junio de 2016 sobre la igualdad de las personas LGTBI, en las que, entre otras cuestiones, ruega a los Estados Miembros que colaboren con la Comisión Europea y que adopten medidas para luchar contra la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género.

Por su parte, el Parlamento Europeo en su Resolución de 14 de septiembre de 2021 sobre los derechos de las personas LGTBIQ en la UE, subraya la necesidad de trabajar en pro del pleno disfrute de los derechos fundamentales por parte de las personas LGTBIQ en todos los Estados Miembros de la Unión, y recordaba que las instituciones de la Unión y los Estados Miembros tienen, por consiguiente, el deber de defenderlos y protegerlos de conformidad con los Tratados y la Carta de Derechos Fundamentales, así como con el Derecho internacional.

Para poder abordar las desigualdades y retos que afectan a las personas LGTBIQ y avanzar hacia una Unión de la Igualdad, en 2020 la Comisión Europea adoptó la primera **Estrategia para la Igualdad de las personas LGTBIQ 2020-2025**, que anima a los Estados Miembros a desarrollar sus propios planes de acción y a implementar medidas para conseguir la igualdad LGTBIQ en todas aquellas áreas que sean competencia de los Estados Miembros.

A pesar de estos avances, en los últimos años se han producido diversas situaciones que ponen en riesgo de retroceso los derechos de las personas LGTBIQ y que han hecho crecer el odio, la violencia y discriminación hacia estas personas. A la luz de estos hechos, el Parlamento Europeo, en su Resolución de 11 de marzo de 2021, denunció todas las formas de violencia o discriminación contra las personas por motivos de su identidad de género u orientación sexual

El informe publicado en 2020 por la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) «Un largo camino por recorrer para la igualdad de las personas LGTBI», que analiza las experiencias de 140.000 personas LGTBI de la Unión Europea, el Reino Unido, Serbia y Macedonia del Norte muestra que el 43% de los encuestados había sufrido discriminación en los 12 meses previos en algún ámbito de la vida. En España, el 42 % de las personas LGTBI se habían sentido discriminadas en el último año.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Entre las conclusiones principales de la encuesta cabe mencionar: seis de cada diez personas encuestadas evitan ir de la mano con sus parejas en público; dos de cada cinco personas encuestadas afirman que sufrieron acoso el año anterior a la encuesta; una de cada cinco personas transexuales e intersexuales sufrieron ataques físicos o sexuales, el doble que otros grupos LGBTI; una de cada cinco personas se sintió discriminada en el trabajo y más de una de cada tres se sintió discriminada al salir a comer fuera, beber o socializar; una de cada tres personas LGBTI afirman que tienen dificultades para llegar a fin de mes. La situación es peor en el caso de las personas intersexuales y transexuales (aproximadamente una de cada dos).

En consonancia con la actual tendencia europea, el Programa, cuya contratación se propone, contribuye a la Estrategia de la Unión Europea para la Igualdad de las personas LGBTIQ 2020-2025 y se enmarca dentro del Programa FSE+ de la Comunidad de Madrid 2021-2027, que señala la existencia de determinados factores, entre ellos, la orientación sexual y/o identidad de género, que inciden en la situación de exclusión social y que la condición de persona LGTBI puede dar lugar a situaciones de exclusión por la discriminación que sufre este grupo de población que en ocasiones se une a la condición de inmigrante, mujer, etc., lo que incrementa su vulnerabilidad.

El citado Programa FSE+ se articula en torno a 5 Prioridades y 28 líneas de actuación que buscan generar un impacto significativo en 7 objetivos específicos. El Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI se encuadra en la Prioridad 2 –Inclusión Social- y en el objetivo Específico L- Fomentar la inclusión activa y promover la integración social de las personas en riesgo de exclusión social y entre personas que por sus circunstancias personales se encuentren en una situación de especial vulnerabilidad-.

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.



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid, y en la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad y no discriminación de las personas LGTBI de 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 durante el periodo 2016-2023, son los siguientes:

AÑO	TIPO DE LLAMADA POR MOTIVOS LGTBI			
	AGRESIÓN	AMENAZA	OTROS	TOTAL GENERAL
2016	23	38	0	61
2017	27	62	0	89
2018	32	60	4	96
2019	45	85	6	136
2020	19	60	2	81
2021	37	68	7	112
2022	52	89	15	156
TOTAL GENERAL	235	462	34	731



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



Dirección General de Igualdad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

- Incrementar el número de profesionales que integran el Programa en un profesional más, para que ejerzca de forma exclusiva funciones de dirección, coordinación y control sobre todas las actuaciones que se realizan en el Programa y que su labor no se vea mermada por la atención directa a las personas usuarias, que actúe como interlocutor único con la Dirección General y que garantice la adecuada gestión de los expedientes individuales de las personas usuarias, el cumplimiento estricto de las prescripciones relativas a protección de datos y la necesaria digitalización, así como en el adecuado seguimiento y justificación de los indicadores de realización y resultados exigidos por la normativa europea, todo ello con el fin de que pueda seguir siendo cofinanciada.
- 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, 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.
- Intensificar la coordinación con las entidades de atención social mediante intervenciones coordinadas, derivaciones mutuas, formación a los profesionales de estas entidades, etc.
- 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.
- Reforzar la formación realizada al personal laboral y funcionario de la Comunidad de Madrid que incluye los cursos incorporados en los **planes anuales de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid**. A título de ejemplo, dentro de los planes de formación 2022 y 2023, se han realizado 10 ediciones anuales del curso denominado “LA PROTECCIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO EN LA COMUNIDAD DE MADRID (PRESENCIAL)”. El número de asistentes a esta acción formativa ha sido de 258 empleados públicos.

- Promover la coordinación con la Administración General del Estado en el marco del **CONVENIO ENTRE EL MINISTERIO DE IGUALDAD Y LA COMUNIDAD DE MADRID (Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales) PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO 028 DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE LGTBIFOBIA**, firmado el pasado mes de septiembre. El objetivo del convenio es establecer la colaboración entre la Administración General del Estado y las distintas Comunidades y Ciudades Autónomas, en este caso la Comunidad de Madrid, para la prestación de un Servicio telefónico de información y atención integral en materia de LGTBIfobia, por el que la Administración del Estado se compromete a derivar de forma automática aquellas llamadas realizadas al Servicio telefónico 028 relativas a información y atención integral en materia de LGTBIfobia (en particular las relativas a petición de ayuda tras un ataque LGTBIfóbico, solicitudes de información relacionadas con delitos de odio por LGTBIfobia o violencia intragénero y las llamadas consistentes en cuestiones de salud,) desde el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid al servicio telefónico del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI de la Comunidad de Madrid, poniendo en conocimiento de la persona usuaria el número al que se deriva la llamada y el órgano administrativo que gestiona este número.

La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, se compromete a derivar desde el servicio telefónico de la Comunidad autónoma al servicio telefónico 028 Arcoíris cualquier llamada relativa a discriminación y violencia LGTBIfóbica cuando sea necesario para garantizar la correcta atención de la llamada recibida, en particular, cuando la llamada recibida requiera ser atendida en idiomas, en medios específicos para personas con discapacidad auditiva y/o del habla y en un horario determinado para recibir información y asesoramiento jurídico que no estén cubiertos en el servicio telefónico de la Comunidad de Madrid.

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 de la Comunidad de Madrid, cofinanciado al 40% por el Fondo Social Europeo Plus en el marco del Programa FSE+ 2017-2021 de la Comunidad de Madrid, Prioridad 2, Objetivo Específico L”**, 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 2024, 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 **UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS EUROS (1.247.000 €)**, IVA incluido, que se imputarán a la partida 22709 del Programa 232B del Presupuesto de gastos de la

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Dicho gasto está distribuido en las siguientes anualidades:

PERÍODO	TOTAL MESES	IMPORTE
Año 2024 (01/10/2024 a 30/11/2024)	2	103.950
Año 2025 (01/12/2024 a 30/11/2025)	12	623.700
Año 2026 (01/12/2025 a 30/09/2026)	10	519.750
TOTAL	24	1.247.400

Madrid, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2024.01.19 10:40