



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

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS “TERAPIA ASISTIDA CON PERROS PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y MENORES A SU CARGO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la realización de un programa de Terapia Asistida con perros dirigido a mujeres víctimas de violencia de género y los menores a su cargo, que participan en el mismo como una unidad familiar.

Se trata de un proyecto terapéutico cuyo objetivo es favorecer el desarrollo emocional de la mujer y los menores a su cargo, así como reforzar el proceso de recuperación desarrollado por los distintos recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género, en el que un equipo especializado introduce la figura del perro adiestrado como herramienta de trabajo.

Este programa forma parte de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

2. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN

Este programa está dirigido a mujeres víctimas de violencia de género, y los menores a su cargo, que estén siendo atendidos **en la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid**, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

La empresa o entidad contratista deberá atender a las personas usuarias que derive la Dirección General de la Mujer al programa, conforme a los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

Los requisitos de entrada serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, y de los Protocolos de actuación aplicables a los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid. La aceptación o denegación del servicio a las usuarias se realizará por parte de la Administración.

Los criterios y requisitos de acceso al programa podrán ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Perfil de las mujeres y menores a cargo:

- Ser usuaria de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid
- Que no convivan con el agresor (en caso de convivencia, será necesaria la autorización paterna para los menores).
- Preferiblemente, mujeres con menores a cargo.

- Que se haya valorado favorablemente la necesidad/beneficio de la terapia para ella y/o su unidad familiar.
- Mujeres y menores que se encuentren implicados en el proceso psicológico que están llevando a cabo en un Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género u otro recurso de la Red de Atención Integral para la Violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Mujeres y menores que se encuentren en una fase avanzada de superación del estrés postraumático y que se encuentren en un proceso de recuperación general óptimo, a valoración de los profesionales por los que están siendo atendidas.
- Mujeres y menores que no padezcan patologías mentales graves que les impidan la recuperación.
- Mujeres y menores que no tengan incompatibilidades con las implicaciones que supone relacionarse con un perro (que no tengan alergias, fobias, entre otras circunstancias).

La entidad contratista implementará un cuestionario que evalúe y valore el acceso al programa para seleccionar a los participantes conforme a los requisitos expuestos. Este cuestionario será validado por la Dirección General de la Mujer.

La propia Dirección General de la Mujer, en colaboración con la entidad contratista, seleccionará a los participantes.

La entidad contratista será la responsable de difundir el programa entre los Puntos Municipales del Observatorio de Violencia de Género y el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de género de la Comunidad de Madrid.

Las acciones de difusión incluirán, entre otras, el envío del cuestionario de acceso a los citados recursos. Los recursos cumplimentarán estos cuestionarios con los datos de las personas propuestas para su derivación al programa de terapia asistida con perros. Y una vez cumplimentados, los harán llegar a la Dirección General de la Mujer.

A partir de los datos recogidos en esos cuestionarios se seleccionará a los participantes. Así como, en su caso, se creará una lista de espera con la que cubrir posibles bajas y/o crear nuevos grupos. La gestión de esta lista de espera, tanto su actualización como el uso que se hace de ella para crear nuevos grupos, y la promoción del programa son responsabilidad de la entidad contratista para garantizar la continuidad del mismo y la máxima cobertura de las plazas ofertadas.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios que se prestarán serán **intervenciones asistidas con perros, especialmente seleccionados y entrenados**, desarrolladas y ejecutadas por un equipo especializado dirigido por un profesional de la salud –psicólogo–, con el propósito de contribuir al desarrollo emocional de la mujer y los menores a su cargo, y reforzar su proceso de recuperación.

Se desarrollarán en sesiones grupales donde, a través de la creación de un ambiente relajado y seguro, las mujeres y los menores a su cargo podrán expresar sus sentimientos, así como compartir experiencias y emociones con otras personas que están pasando por el mismo momento vital, con el objeto de fomentar el apoyo entre ellas y el trabajo en equipo. Se hará visible la importancia de las habilidades sociales y

emocionales, aprendiendo a gestionarlas, adquiriendo una mayor autonomía y mejorando la calidad de vida.

Las intervenciones tendrán unos objetivos predeterminados y serán diseñadas y ejecutadas por un equipo especializado basándose en la interacción y vínculo entre una persona y un perro. Habrá un trabajo personal de las personas usuarias a través de determinados ejercicios que se llevarán a cabo con la participación y colaboración del perro.

Estas intervenciones se planificarán a través de **programas terapéuticos grupales**:

Cada programa consistirá en un total de **12 sesiones grupales** con una periodicidad semanal, a un grupo estable de personas. Cada sesión durará una hora. Se desarrollarán **nueve programas al año**.

El programa estará dirigido por un profesional de la salud que será un psicólogo sanitario y las sesiones se desarrollarán en las dependencias destinadas al desarrollo de las mismas de conformidad con la cláusula 13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO.

Cada programa tendrá unos objetivos prediseñados cuyo avance en los mismos será evaluado de manera grupal e individual. Por ello se establecerán objetivos específicos del programa, pero también individuales de cada persona usuaria en particular.

Se utilizarán técnicas y ejercicios concretos que facilitarán la mejora de la empatía y de esas relaciones dañadas por la violencia de género, la desactivación fisiológica ante el estrés postraumático complejo vivido y la recuperación de los vínculos dañados.

4. OBJETIVOS Y PROCESO DE INTERVENCIÓN

El objetivo general del programa de Terapia asistida con perros es favorecer el desarrollo emocional y reforzar el proceso de recuperación desarrollado por los diferentes recursos de la Red de Asistencia Integral a las Víctimas de la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

La Terapia asistida con perros proporciona beneficios a las personas en diferentes áreas: física, psicológica, emocional y social. El objetivo es la mejora del destinatario en las áreas para las que cada uno de los programas y talleres se haya diseñado.

Cada programa terapéutico tendrá unos objetivos prediseñados cuyo avance en los mismos será evaluado de manera grupal e individual.

La metodología de intervención se estructurará a través del diseño de un plan individualizado de intervención (en adelante, PII), de manera que, partiendo de la valoración inicial de la usuaria, se elaborará ese plan.

Este plan deberá diseñarse por el equipo profesional con el consenso e implicación de **la propia usuaria**, atendiendo a las necesidades detectadas y tendrá en cuenta tanto la atención individualizada como la grupal.

Por ello, se establecerán **objetivos específicos del programa de cada grupo y también individuales** de cada persona participante en particular. Así, se plantearán entre otros:

- Trabajar la mejora del auto concepto y de la autoestima.
- Reducir la sintomatología del estrés postraumático.
- Favorecer la adquisición de habilidades sociales y comunicativas.
- Facilitar la mejora de la empatía y de las relaciones dañadas por la violencia.
- Recuperar los vínculos dañados.

Se establecerá un protocolo de evaluación que incluya **indicadores, tanto grupales, como individuales**, que faciliten el seguimiento del cumplimiento de esos objetivos.

Los objetivos e indicadores individuales serán consensuados con los profesionales del Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género u otro recurso de la Red de Atención Integral para la Violencia de género donde esté realizando la persona usuaria su terapia convencional.

El PII de cada usuaria debe diseñarse en el plazo de 10 días hábiles desde el alta como participante en el programa y deberá formalizarse por escrito y enviarse al recurso de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid que corresponda en el que están siendo atendidos y desde el que han sido derivados, así como a la Dirección General de la Mujer.

El PII se revisará periódicamente con el fin de evaluar los logros conseguidos y establecer la formulación de nuevos objetivos en el proceso de recuperación de la mujer.

Se deberá abrir un expediente de cada usuaria, en el que además del PII y sus posteriores modificaciones se incluirán todos aquellos datos sobre la intervención realizada, en su caso, de manera que, si fuera necesario y a requerimiento de la Dirección General de la Mujer, se elabore para su envío un informe resumen del trabajo realizado, todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

Se realizarán evaluaciones de tipo cualitativo donde se describirá la evolución individual de cada participante en los indicadores grupales e individuales que tenga, que se enviarán por correo electrónico al recurso de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid que corresponda en el que están siendo atendidos y desde el que han sido derivados, así como a la Dirección General de la Mujer a la que se pondrá en copia, así como se informará **sobre la asistencia al programa** del mismo modo.

Además, la entidad contratista vendrá obligada a la elaboración de la memoria anual del proyecto con los resultados obtenidos de conformidad con lo recogido en la cláusula 8 de este Pliego de prescripciones técnicas.

5. PLANIFICACIÓN Y ALCANCE

Datos de las sesiones y programas terapéuticos grupales:

- Período en el que se desarrollarán las sesiones: Durante todo el año.
- Número de programas al año: 9

- Número de grupos al año: 9
- Número de sesiones **por programa**: 12 sesiones
- Número de participantes por programa: entre 8 y 10 personas.
- Número de sesiones semanales por grupo: 1
- Duración de las sesiones: 60 minutos
- **Número total de sesiones al año**: 108 al año (12 * 9 programas)

La metodología a aplicar será la realización de **sesiones grupales** que dirigirá un psicólogo sanitario con la intervención de un adiestrador canino.

El día de la sesión grupal, si fuese necesario, el psicólogo sanitario realizará las **sesiones individuales** oportunas para atender a los participantes que requieran acciones personalizadas (atención en crisis, contención, necesidades educativas especiales...).

Planificación

De conformidad con lo establecido en la cláusula 2. PERFIL DE LA USUARIA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN se implementará **el cuestionario que evalúe y valore el acceso al programa** para seleccionar a las personas participantes.

Este cuestionario se distribuirá entre los Puntos Municipales del Observatorio de Violencia de Género y el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de género de la Comunidad de Madrid. Así como se desarrollará una intensa labor de difusión y promoción del programa entre los citados recursos por parte de la entidad contratista.

Se **trabaja** en la **selección** de las personas **participantes** que conformarán los primeros grupos de los programas terapéuticos siguiendo lo establecido en la cláusula 2. PERFIL DE LA USUARIA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN.

Se decidirán los objetivos específicos de los programas terapéuticos, así como los **indicadores grupales y los individuales** que se irán definiendo de manera personalizada por cada uno de los usuarios al comienzo de su terapia.

El **calendario de las sesiones y horario** se establecerá por la Dirección General de la Mujer y por el Coordinador de la entidad contratista al comienzo de la ejecución del programa y podrá sufrir modificaciones durante la vigencia del contrato si el devenir de la ejecución lo exige y así lo considera oportuno la Dirección General de la Mujer.

Las fechas, horarios y días de la semana de las sesiones se fijarán teniendo en cuenta el calendario escolar puesto que deberán desarrollarse en horario no lectivo, es decir, tardes de lunes a viernes, fines de semana y periodos de vacaciones escolares.

La comunicación de cualquier incidencia en relación con las sesiones en particular, y el programa en general, que deba producirse entre las personas profesionales adscritas al contrato y las personas usuarias, y viceversa, en los periodos entre sesiones, se producirá por intermediación de las personas profesionales que les están tratando en un Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género u otro recurso de la Red de Atención Integral para la Violencia de género y que hicieron la oportuna derivación y, en su caso, de los responsables técnicos de la Consejería de Familia,

Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) que son las personas encargadas de la supervisión y el seguimiento del Contrato. En todo caso se mantendrá informadas por medio de correo electrónico de la necesidad de estas comunicaciones tanto a unas como a otras poniendo en copia del e-mail que se envíe a todas ellas.

6. EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada persona que sea atendida por este servicio deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención.

La empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán custodiados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa de desarrollo.

En cuanto a las medidas concretas, se propone la adopción, en todo caso, de las siguientes:

- Acceso a los datos: En los procedimientos administrativos en los que se traten datos de mujeres víctimas de violencia contra las mujeres, sólo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados y empleadas públicos, que por sus funciones lo requieran, accederán a los datos personales de aquellas. Estos datos serán de acceso restringido en los expedientes, archivos y registros, así como en las aplicaciones informáticas de gestión. Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios. Cuando el personal no se encuentre en el puesto de trabajo, los expedientes con datos de mujeres víctimas de violencia se guardarán en los armarios o archivos correspondientes.

- Archivo: La documentación en formato papel estará sometida a las siguientes medidas:

Será archivada y custodiada en armarios o archivadores con llave y, a ser posible, en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.

El acceso a la documentación archivada se limitará exclusivamente al personal autorizado. En atención al principio de conservación, los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para los fines del tratamiento, lo cual constituye, asimismo, una buena práctica para prevenir el ejercicio del derecho al olvido por parte de las personas afectadas por la publicación de sus datos personales.

- Comunicaciones de datos: Las comunicaciones que contengan datos de mujeres víctimas de violencia serán siempre a través de cuentas corporativas. Asimismo, deberían adoptarse mecanismos necesarios para evitar que la información sea inteligible o manipulada por terceras personas (cifrado y firma electrónica).

- Salida de documentos de las dependencias administrativas: Por regla general, queda prohibida la salida de documentos, carpetas o archivos fuera de las instalaciones a excepción de aquellos traslados a otras sedes de la administración,

necesarios para el desarrollo del trabajo o el archivo de documentos. En el resto de las situaciones, el traslado de cualquier documento debería ser autorizado. En todo caso tendría que garantizarse la aplicación de medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Sin perjuicio de la adopción de las medidas de acceso remoto previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, los dispositivos portátiles contarán con detectores de brechas de seguridad que permitan saber si el equipo ha sido manipulado y activen los procedimientos previstos de gestión del incidente. Asimismo, la información de nivel alto almacenada en el disco se protegerá mediante cifrado.

- Destrucción de documentos: Se podrán destruir documentos que tengan la consideración de copias o borradores de documentos originales. La destrucción debería realizarse por medios seguros garantizando, de acuerdo con el nivel de triturada previsto en estándares técnicos, como la norma UNE-EN15713:2010. En el caso de soportes informáticos se atenderá a lo dispuesto en la Guía CCN-STIC 305. Destrucción y sanitización de soportes informáticos a los efectos de estudiar las medidas relacionadas con la supresión y reutilización de soportes.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha en que haya de producirse la devolución, que la entrega de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, debiendo la empresa o entidad contratista entregar los expedientes individuales de todas las personas atendidas, en formato digital.

A los efectos anteriores, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales se reserva la facultad de cotejar la integridad y suficiencia del contenido de los expedientes entregados, de forma que figuren en ellos la totalidad de documentos que contengan los datos personales, sociales, psicológicos, educativos, judiciales y laborales, entre otros, así como los informes de los profesionales que han intervenido en cada expediente.

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

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

7. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

La terapia asistida con perros que es objeto del presente servicio, se configura como una intervención complementaria a la terapia convencional que los usuarios ya están realizando, por lo que se exige necesariamente una coordinación que permita una comunicación fluida entre las personas profesionales del programa y los profesionales de los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género y los otros recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de género desde donde hayan sido derivados.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) velará para que desde este servicio se lleven a cabo acciones de colaboración y coordinación con los recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid u otros recursos públicos y privados.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La empresa o entidad contratista deberá realizar todas las evaluaciones recogidas en la cláusula 4. OBJETIVOS Y PROCESO DE INTERVENCIÓN.

Las evaluaciones personales de las personas usuarias se enviarán a los profesionales que las estén tratando en los recursos de los que hayan sido derivados para un adecuado seguimiento de su participación y valoración de los efectos de la terapia asistida con perros.

Y con la periodicidad que se considere necesaria, habrá una revisión conjunta de las evaluaciones realizadas por parte de estos profesionales y los profesionales que ejecutan el contrato, en la que es imprescindible que participe, al menos, el psicólogo sanitario por parte de la entidad contratista.

Además, la empresa o entidad contratista deberá llevar a cabo la evaluación continua de este servicio, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Así como estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuo.

Con la finalidad de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la empresa o entidad contratista deberá presentar una memoria anual sobre el funcionamiento del servicio, sin perjuicio de la presentación de las evaluaciones recogidas en la cláusula 5 durante la vigencia del contrato, a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer),

En la elaboración de esta memoria anual, la empresa o entidad contratista deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos a incluir.

En la citada memoria anual deberá hacerse referencia al cumplimiento de la condición especial de ejecución del contrato que establece reducir el uso del soporte papel, sustituyéndolo por el soporte digital, al menos en la documentación y envío del resultado de todas aquellas evaluaciones exigidas en el pliego de prescripciones técnicas.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la empresa o

entidad contratista estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el desarrollo del servicio se le soliciten.

Las tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este servicio serán realizadas por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), conjuntamente con la empresa contratista. Dentro de estas evaluaciones, podrá solicitarse a las personas participantes, la cumplimentación de cuestionarios de satisfacción con la intervención recibida.

9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista deberá designar a un coordinador del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de la Mujer, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, habrá de hacerse a través de este coordinador del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, el personal integrante del equipo profesional puesto a disposición del recurso y la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, la entidad contratista habrá de mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a

las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de atención de los usuarios.

10. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados con motivo de la prestación del servicio serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

Asimismo, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes, de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

Cuando el equipo técnico de la entidad contratista encargado de la atención del servicio, elabore alguna publicación, como artículos en revistas o participe con ponencias en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer y, en todo caso, se deberá guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de los usuarios de este recurso. Esta previa autorización persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Se incluyen en la previa autorización, cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios de la entidad contratista, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de la Mujer, antes de su publicación, edición y difusión.

La empresa o entidad contratista deberá participar en los seminarios, mesas de trabajo, actuaciones de formación y otros actos institucionales que proponga la Dirección General de la Mujer, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en el marco del presente contrato.

11. MEDIOS PERSONALES

Solo tendrá carácter subrogable el personal que figure en estos pliegos como personal obligatorio. Otro personal que la entidad decida contratar fuera de las exigencias de este pliego, no será subrogable para las entidades contratistas futuras.

La entidad contratista dispondrá para la ejecución del contrato de:

- Un Coordinador y psicólogo. (Jornada del 40%)
- Un psicólogo sanitario. (Jornada del 60%)
- Un adiestrador canino. (Jornada del 50%)

Estos profesionales deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Coordinador y psicólogo:

- Licenciatura o grado en Psicología.
- Colegiación en el Colegio Profesional.
- Experiencia de al menos 12 meses en atención a víctimas de violencia de género.

- Psicólogo con acreditación de psicólogo sanitario:

- Licenciatura o grado en Psicología.
- Colegiación en el Colegio Profesional correspondiente.
- Acreditación como psicólogo sanitario.
- Experto en atención a víctimas de violencia de género que acreditará con estos dos requisitos:
 - Formación específica en materia de violencia de género: al menos 100 horas.
 - Experiencia profesional previa en atención a víctimas de violencia de género: al menos 12 meses.

- Adiestrador Canino:

- Titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de grado medio o equivalente.
- Y deberá acreditar para el desarrollo de sus funciones como **Técnico en Terapias Asistidas con Animales y Educador canino** uno de estos dos requisitos:
 - Formación específica como Técnico en Terapias Asistidas con Animales y Educador canino.
 - Experiencia previa de, al menos 12 meses, en terapia asistida con animales.

En cuanto a la formación:

Todos los profesionales relacionados anteriormente deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y/o descrita en este pliego.

Las titulaciones académicas obtenidas fuera de España deberán contar con la oportuna homologación expedida en España por el Ministerio competente en la materia.

Acreditación:

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de

los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales y privados con validez en todo el territorio nacional español.

En el caso de la formación del adiestrador canino como Técnico en Terapias Asistidas con Animales y Educador canino cuya acreditación no haya sido emitida por un organismo oficial o centros inscritos y/o acreditados por la Administración laboral competente, se admitirán diplomas o certificados de aprovechamiento en los que consten el número de horas y los contenidos impartidos. En otro caso, no se tendrán en cuenta a efectos de justificación de la formación recibida.

De conformidad con el artículo 28.7 de la Ley 39/2015, de 1 de julio, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten”.

La entidad contratista comprobará que las personas candidatas cumplen con los requisitos exigidos y emitirá un certificado donde los acreditarán uno por uno para que desde la Dirección General de la Mujer se verifique, contrastando lo ahí recogido con la documentación aportada, que cumplen con lo que se les solicita en este pliego de prescripciones técnicas.

La entidad contratista deberá presentar un listado del personal que esté prestando el servicio, con indicación del puesto de trabajo que se va a desempeñar, en cada caso, permanentemente actualizado.

Todo el personal de la empresa o entidad contratista al que corresponde la realización de estas actividades, que implican contacto habitual con menores, está obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la empresa o entidad contratista, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación. A tales efectos, se estará a lo dispuesto en artículo 9 del Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre (BOE nº 312 de 30 de diciembre), por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales, pudiéndose obtener información en el apartado trámites y gestiones personales del ciudadano del Ministerio de Justicia (<http://www.mjusticia.gob.es>).

La entidad contratista deberá también exigir el cumplimiento de esta obligación a las empresas o entidades con las que, en su caso, contrate la prestación de los servicios susceptibles de subcontratación.

En las actividades que se realicen por la entidad contratista en colaboración, cooperación, coordinación con otras entidades, en las que exista contacto habitual con menores, persiste igualmente la obligación de cumplir con el requisito previsto en los párrafos anteriores.

Asimismo, se procederá por la empresa o entidad colaboradora con la entidad contratista, a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad contratista, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido.

Por tanto, la entidad contratista es la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la Comunidad de Madrid.

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

1. Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad contratista, la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo puesto a disposición de la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) del cumplimiento de los requisitos establecidos en la cláusula 11. MEDIOS PERSONALES, del presente pliego.
2. La empresa o entidad contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

La empresa o entidad contratista deberá poner a disposición de la ejecución del presente contrato el equipo profesional requerido y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La empresa o entidad contratista enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

3. La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de **diez días hábiles** siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y al menos en dos portales de búsqueda de empleo, y la misma no haya sido atendida por aquella mediante el envío, al menos, de un candidato que reúna todos los requisitos exigidos en el indicado plazo de diez días hábiles.

La entidad contratista deberá acreditar ante la Unidad encargada del seguimiento y ejecución del presente contrato administrativo de servicios, la realización de las referidas gestiones conducentes a la cobertura del puesto de trabajo de que se trate, aportando la oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir, presentada fehacientemente ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y en al menos dos portales de empleo.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal los requisitos exigidos serán los siguientes:

En el caso del coordinador y psicólogo y del psicólogo con acreditación de psicólogo sanitario:

- La titulación correspondiente al puesto de trabajo, de acuerdo con lo recogido anteriormente.
- Una experiencia mínima de al menos 6 meses en atención a víctimas de violencia de género.

En el caso del adiestrador canino:

- Titulación mínima de Graduado en ESO, Formación Profesional de grado medio o equivalente.
- Y para acreditar el desarrollo de sus funciones como **Técnico en Terapias Asistidas con Animales y Educador canino**, uno de estos dos requisitos:
 - Formación específica como Técnico en Terapias Asistidas con Animales y/o Educador canino, y/o
 - Experiencia previa de, al menos 6 meses, en terapia asistida con animales.

Con esta medida, se persigue dar oportunidad a nuevos profesionales que se incorporan al sector de atención a la violencia de género permitiendo consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

4. La empresa o entidad contratista deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios, y especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del programa.
5. La empresa o entidad contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad contratista, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono

de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

6. La empresa o entidad contratista velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.
7. El personal puesto a disposición de la prestación de este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad contratista en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su empresa o entidad empleadora le facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio, así como aportará la infraestructura operativa precisa a cargo de la empresa o entidad contratista.

A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

12. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL

Las funciones de cada profesional deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de intervención en una lógica de complementariedad y sinergia.

COORDINADOR Y PSICÓLOGO

- Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del servicio y la asunción de la función de organización y coordinación del recurso.
- Mantener informada a la Dirección General de la Mujer de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través de cualquier canal que facilite una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices que desde la Dirección General de la Mujer se dicten, todo ello sin perjuicio de las funciones que le corresponden en este ámbito al coordinador del contrato, en su caso.
- Gestionar crisis, incidencias y emergencias.

- Difundir y promocionar el programa de “Terapia asistida con perros” entre los Puntos Municipales del Observatorio de Violencia de Género y el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Crear y gestionar la lista de espera, así como su actualización y uso que se hace de ella para crear nuevos grupos, garantizando la continuidad del servicio y la máxima cobertura de las plazas ofertadas.
- Coordinar la elaboración de todo tipo de informes, fichas y memorias generadas por la atención, así como la emisión de informe, en su caso.
- Realizar el seguimiento y la coordinación con el resto de recursos de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género.
- Realizar el seguimiento y la coordinación estadística de los casos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en la materia y los protocolos vigentes.
- Participar en la implementación del cuestionario que evalúe y valore el acceso al programa y en la selección de las personas participantes.
- Establecer el calendario de las sesiones y horario junto con la Dirección General de la Mujer al comienzo de la ejecución del programa.
- Participar en los programas terapéuticos si la planificación de los mismos lo requiere.

PSICÓLOGO SANITARIO

- Realizar la entrevista de acogida y acceso al programa, así como la realización de la entrevista de cierre y despedida de las personas usuarias.
- Establecer los objetivos específicos de los programas terapéuticos, tanto los generales del programa como los individuales que se irán definiendo de manera personalizada por cada uno de los usuarios, al comienzo de su terapia.
- Establecer el protocolo de desarrollo de las sesiones, así como los indicadores grupales e individuales.
- Planificar, supervisar, evaluar y realizar seguimiento y control de acuerdo con los objetivos e indicadores individuales establecidos para cada persona usuaria en el programa.
- Dirigir y supervisar las sesiones de los programas terapéuticos. Pedir al adiestrador canino que realice determinados ejercicios con el perro.
- Participar en las sesiones grupales de los programas terapéuticos.
- Intervenir de forma directa con las personas usuarias en sesiones individuales si el caso lo requiere.

- Asistir a las reuniones con los profesionales de los recursos que han realizado la derivación de las personas usuarias, con el fin de facilitar información sobre la terapia desarrollada con ellas y, recabar, en su caso, los datos necesarios, para realizar las revisiones periódicas conjuntas de su evolución.

ADIESTRADOR CANINO

- Seleccionar y adiestrar al perro.
- Enseñar al perro a realizar toda la batería de ejercicios en los que se basa cada sesión, una vez que se han definido los objetivos que quiere alcanzar. Teniendo en cuenta, además, que cada persona usuaria puede requerir ejercicios personalizados, es decir, creados solo para ella.
- Intervenir con el perro en las sesiones de los programas terapéuticos bajo la dirección del psicólogo sanitario y siguiendo las indicaciones del mismo con el que anteriormente ha intercambiado información sobre lo que se va a trabajar.
- Mantener el adiestramiento del perro.
- Mantener al perro en las condiciones óptimas de salud e higiene y comportamental, cumpliendo además con la realización de los controles y tratamientos que se exigen en este Pliego de prescripciones técnicas.
- Garantizar que el perro efectivamente se encuentra en las condiciones óptimas de salud e higiene y comportamental para realizar las sesiones de manera adecuada y segura.

13. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO

El contratista del servicio dispondrá para la realización de las sesiones como mínimo de:

a) Un perro entrenado y seleccionado específicamente para realizar este tipo de intervenciones, con su correspondiente cartilla veterinaria actualizada con todas las vacunas.

La entidad deberá presentar la cartilla veterinaria actualizada con todas las vacunas del perro puesto a disposición del contrato. Así como una declaración responsable de que el perro ha superado las pruebas relacionadas con su estado sanitario y comportamental, es decir, que ha sido, y es, entrenado y seleccionado específicamente para que no se produzcan agresiones por parte del mismo o situaciones que se perciban como tales por los participantes en la terapia.

De igual manera se realizarán por parte de la entidad contratista controles veterinarios estrictos y periódicos del perro, así como los tratamientos preventivos y curativos necesarios, para asegurar la salud del animal durante la duración de todo el contrato y evitar cualquier tipo de zoonosis, incluida la leishmaniosis.

Durante la ejecución del contrato se podrá exigir por parte de la Dirección General de la Mujer la presentación de documentación al respecto de estos controles y tratamientos y

en particular, de manera mensual, certificados de Salud emitido por un veterinario colegiado.

La cobertura de la sustitución del perro en el caso de que no se encuentre en las condiciones óptimas de salud y comportamental para realizar las sesiones de manera adecuada y segura, tendrá que producirse en el plazo de **cinco días hábiles** siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

b) Las dependencias que se destinan para el desarrollo del programa.

Los requisitos que deben cumplir son los siguientes:

- Ubicarse en la Comunidad de Madrid.
- Estar situadas a un máximo de 10 minutos caminando de paradas o accesos a algún medio de transporte de la red de transporte público (metro, tren de cercanías y/o autobús).
- La superficie mínima total será de 55 m² siendo la superficie de la Sala de Intervención Grupal de al menos 35 m².
- Contar con las condiciones necesarias para el desarrollo adecuado de la terapia asistida con perros.
- Cumplir todos los requisitos necesarios para la adecuada asistencia a las personas usuarias y estar totalmente amueblado y equipado con lo necesario para el desarrollo del mismo, así como asegurar, en todo caso, la privacidad de las salas donde se desarrollen las terapias, tanto grupales como las individuales que se produzcan, en su caso.
- Contar con todas las autorizaciones administrativas pertinentes.
- Disponer de al menos una de las siguientes medidas de seguridad en el acceso al inmueble: cámaras de seguridad, vigilante de seguridad, portero físico, vídeoportero o videovigilancia.

Las dependencias deberán ser mantenidas en las condiciones adecuadas durante todo el periodo de ejecución del contrato.

Correrán a cargo de la empresa o entidad contratista, en el marco del presente contrato, todos los gastos relativos a suministros de electricidad, gas, calefacción, agua, teléfono e internet, gastos de seguridad, limpieza y mantenimiento.

Igualmente suscribirá y mantendrá vigentes, las correspondientes pólizas de seguros obligatorias, según los pliegos que rigen el correspondiente contrato administrativo de servicios.

Las dependencias serán **de uso exclusivo durante el desarrollo de las sesiones**.

Debe garantizarse la confidencialidad de las intervenciones.

Dadas las características de las personas usuarias de este servicio, y a fin de garantizar su seguridad y protección, la entidad contratista deberá guardar estricto secreto en

cuanto a la ubicación del mismo, estando obligada a seguir, en cualquier caso, las indicaciones que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), se establezcan en cada momento.

Los **medios materiales necesarios** para la realización de todas las sesiones será aportado en su totalidad por la entidad contratista.

14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, la empresa o entidad contratista deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previamente a la celebración de la huelga, la empresa o entidad contratista deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la empresa o entidad contratista deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la empresa o entidad contratista en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

El gasto correspondiente a la ejecución del presente contrato se imputará con cargo al presupuesto vigente de la Comunidad de Madrid.

Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA
Fecha: 2025.09.05 12:22