



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “APOYO Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA A LOS FAMILIARES Y USUARIOS DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES DE MADRID”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de apoyo y atención psicológica a familiares y usuarios que acuden al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Madrid (en adelante, IML Y CCFF), lugar en el que se realizan todos los cometidos de la Patología Forense de Madrid relacionada con personas fallecidas en circunstancias que requieren la realización de autopsias.

Por lo tanto, el servicio objeto de este contrato tiene que ejecutarse en un contexto traumático y delicado emocionalmente para los usuarios y familiares de los fallecidos que acuden al IML Y CCFF, donde la media diaria de cadáveres ingresados se cifra entre seis y ocho y donde, una vez se produce el traslado del cuerpo, los familiares y allegados del fallecido tienen que realizar una serie de gestiones (facilitar datos pre-autopsia, identificación del fallecido en ocasiones, recogida de pertenencias, decisiones sobre su entierro, solicitud de traslado a otra provincia o país, etc...) en unos momentos de conmoción y aturdimiento emocional. Estos trámites conllevan, además del impacto por la muerte, una demora de tiempo para acceder al ser querido fallecido y la aceptación de la necesidad de una autopsia derivada de la muerte debida, en muchas ocasiones, a circunstancias traumáticas o acontecidas de forma súbita.

La atención psicológica a prestar dentro del ámbito de este contrato requiere una intervención psicológica inmediata, personalizada y en un contexto crítico para los familiares/usuarios, con el fin de propiciar las bases necesarias para prevenir el establecimiento de patrones disfuncionales, procurar los primeros auxilios psicológicos y facilitar que se pueda afrontar la muerte judicializada. Todo ello cooperando en la recogida de información que aportan los familiares y allegados, complementando la información recogida por los forenses y trabajadores sociales del IML Y CCFF y evitando la generación de situaciones conflictivas, mediante el desarrollo de habilidades de comunicación y estrategias de resolución de conflictos propias de esta atención psicológica.

2. CONTENIDO DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL MISMO

La prestación del servicio objeto de este contrato deberá realizar las siguientes actividades, de acuerdo con las condiciones que se indican en cada caso:

2.1 Apoyo psicológico a familiares y usuarios:

- Intervención psicológica con familiares y allegados, escucha y ventilación emocional, información sobre respuestas emocionales ante crisis y trauma, pautas sobre comunicación de fallecimiento y duelo para niños y adolescentes, pautas sobre comunicación de fallecimiento y duelo para



Comunidad de Madrid

ancianos, afrontamiento del sentido de la autopsia

- Intervención en crisis de ansiedad
- Apoyo en la tramitación a personas con alguna discapacidad
- Amortiguar efectos traumatogénicos
- Acompañamiento a los familiares cuando desean abrir la bolsa de la ropa entregada para “asegurarse” de que se trata de su familiar
- Atención telefónica a familiares con los que ya se habló en su momento o bien con familiares que por diversas circunstancias no acudieron al IML Y CCFF el día en que se realizaba la autopsia de su familiar
- Prevención para evitar la auto o heteroagresividad al detectar una situación de desbordamiento en personas vulnerables con posibilidad de recaída en patología mental previa
- Evitar comportamientos disfuncionales o de riesgo de los familiares
- Prevención de suicidio por imitación o por culpa
- Elaboración de trípticos informativos para favorecer su consulta en el tiempo sobre orientaciones sobre el duelo, apropiadas al momento evolutivo del doliente y sobre el duelo en casos de suicidio cuando ésta ha sido la causa de la muerte, así como sobre el duelo en el caso de los niños y adolescentes.

2.2 Cooperación con médicos forenses y profesionales:

- Cooperación con los médicos forenses del IML Y CCFF, así como con el resto de profesionales del IML Y CCFF y de otros organismos que intervienen en estas actuaciones: agentes judiciales, técnicos especialistas de autopsias, trabajadores sociales, psicólogos de los servicios de urgencia y emergencia, transmitiendo la información aportada por la familia que pueda contribuir a un esclarecimiento de los antecedentes y circunstancias del suceso acaecido
- Acompañar a los médicos forenses, cuando estos lo demanden, en las comunicaciones con los familiares para favorecer la comprensión sobre el procedimiento de la autopsia y minimizar los efectos adversos en los familiares o dolientes

2.3 Mediación en conflictos de usuarios, profesionales y otros intervinientes:

- Intervención y mediación en contextos en los cuales pueden emerger situaciones conflictivas donde se relacionan los familiares de fallecidos en circunstancias trágicas con el personal del IML Y CCFF, personal del Juzgado de Guardia y empresas funerarias, entre otros, amortiguando mediante el apoyo psicológico y el empleo de habilidades de comunicación



Comunidad de Madrid

y métodos de resolución de conflictos

- Mediación en conflictos inter o intrafamiliares
- Intervención en familiares con alto componente de insatisfacción con la atención de los servicios de salud y/o de emergencias
- Mediación ante los cuestionamientos por necesidad de autopsia
- Prevención y detección de ideas suicidas

2.4 Horario de prestación del servicio: este servicio de atención psicológica se prestará durante los 365 días del año, en horario de mañana de 8,30 a 15,30 horas en la sede del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Madrid. A estos efectos, el adjudicatario pondrá a disposición de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid, los profesionales necesarios para la correcta prestación del servicio, junto con un profesional coordinador a efectos de organización de la prestación del mismo, tal y como se recoge en el apartado 3 de este pliego.

2.5 Quedan excluidas del objeto de este contrato la realización de terapias de tratamiento que, en su caso, serán derivadas a los servicios competentes del Sistema Sanitario Público Madrileño.

3. REQUISITOS TÉCNICOS, MATERIALES Y PERSONALES

El adjudicatario pondrá a disposición de la ejecución del objeto de este contrato todos los medios técnicos (equipos informáticos, smartphones, acceso a redes, etc), materiales y personales necesarios para la adecuada prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en este pliego y en el de Cláusulas Administrativas Particulares que sirven de base a esta licitación.

3.1. Medios personales:

El adjudicatario adscribirá a la ejecución de este contrato un equipo de trabajo compuesto por un coordinador de equipo y los psicólogos necesarios para la adecuada cobertura del servicio, de acuerdo con las condiciones del mismo fijadas en el presente pliego.

Los componentes de este equipo de trabajo deberán cumplir todos y cada uno de los siguientes requisitos:

1 Coordinador de equipo:

- Licenciatura en Psicología, especialidad Psicología Clínica.
- Formación acreditada en Recursos Humanos y Organización de Equipos de Trabajo, con una duración mínima de 80 horas lectivas.
La formación deberá incluir, al menos:
 - Liderazgo y coordinación de equipos multidisciplinares.



Comunidad de Madrid

- Resolución de conflictos y mediación.
- Planificación y organización de recursos humanos.
- Comunicación efectiva en contextos de alta carga emocional.
- Experiencia acreditada mínima de dos años en Recursos Humanos, Organización de Equipos de Trabajo y en Organización de Procedimientos y Protocolos de Trabajo.

La denominación de las titulaciones incluye la correspondiente al espacio nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (Bolonia).

2 Psicólogos:

- Licenciatura en Psicología, especialidad Psicología Clínica.
- Formación en apoyo psicológico a pacientes en la superación de procesos de duelo por muertes traumáticas, con una duración mínima de 60 horas lectivas.
La formación deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos:
 - Psicología del duelo y trauma.
 - Intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
 - Comunicación de malas noticias a familiares.
 - Prevención del suicidio y conductas de riesgo.
 - Apoyo a personas con discapacidad en contextos de pérdida.
- Experiencia acreditada mínima de 3 años en atención e intervención psicológica con pacientes.

La denominación de las titulaciones incluye la correspondiente al espacio nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (Bolonia).

Esta prescripción tendrá la consideración de obligación esencial a los efectos del artículo 211.1 f) de la Ley de Contratos de Sector Público.

El adjudicatario contará con una dotación suficiente de medios y personas bajo su dirección para poder cumplir con los requisitos de disponibilidad exigidos, a fin de atender debidamente en tiempo y forma el servicio de apoyo psicológico en el IML Y CCFF todos los días del año en horario de 8:30 a 15:30 horas. A estos efectos, enviará a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid y mantendrá actualizada la relación completa del personal destinado a este servicio de atención psicológica en el IML Y CCFF, debiendo comunicar, asimismo, de forma inmediata cualquier ausencia, baja y sustitución de este personal.

La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid, podrá, en cualquier momento, requerir al adjudicatario para que le acredite el cumplimiento de la normativa laboral y, más específicamente, la documentación justificativa de cotización de cualquier trabajador que preste o vaya a prestar sus servicios en la ejecución de este contrato.

El coordinador del servicio deberá contar de forma permanente con un sistema de



Comunidad de Madrid

comunicación exclusivo para este contrato a través de correo electrónico, teléfono móvil tipo Smartphone habilitado con sistemas de mensajería instantánea y correo electrónico, así como una dirección de email habilitada a los exclusivos efectos de la ejecución del presente contrato, que permitan a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid y al IML Y CCFF ponerse en contacto directo en cualquier momento y de manera que quede constancia de la recepción de cualquier comunicación. El coordinador del servicio deberá prestar sus funciones en régimen de dedicación exclusiva al contrato, con presencia física en el IML Y CCFF durante todo el horario de prestación del servicio.

El adjudicatario establecerá a su cargo un plan de formación para todo el personal adscrito a la prestación del servicio objeto de este contrato, que incluya una formación inicial, teórica y práctica en cuanto a funcionamiento de la Administración de Justicia y una formación continuada, con el fin de actualizar los conocimientos en las materias relacionadas con la ejecución del contrato.

El personal adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá ninguna vinculación con la Comunidad de Madrid y, en ningún caso, podrá entenderse que existe una relación funcional o laboral con ésta, dependiendo única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgase, no resultando responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista con sus trabajadores, aun cuando los despidos y demás medidas que pueda adoptar éste sean como consecuencia directa o indirecta de cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación de este contrato.

3.2. Medios materiales:

El adjudicatario proveerá al equipo encargado de la ejecución de este contrato de todo el material de oficina y similar necesario para la adecuada prestación del servicio.

El servicio objeto de este contrato se prestará en las dependencias del IML Y CCFF, a cuyo efecto, éste pondrá a disposición del adjudicatario el espacio o espacios necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio de atención psicológica.

3.3. Proceso de atención e intervención

Cualquier documentación e información recogida a lo largo de la ejecución de este contrato deberá guardarse en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales.

El adjudicatario deberá presentar junto con la factura mensual, un informe mensual en el cual se especifiquen de forma detallada las intervenciones realizadas cada mes y que, como mínimo, contendrá los siguientes datos: número total de personas registradas, número de familias, media de familiares y allegados por fallecido, número total de intervenciones psicológicas y media de intervenciones psicológicas por fallecido y familiares y allegados. Asimismo, se presentará una Memoria Anual (por cada año natural de ejecución del contrato) sobre el funcionamiento de este servicio



Comunidad de Madrid

de atención psicológica que recoja datos sobre los usuarios atendidos y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, y controles de calidad aplicados. Dicha memoria se presentará en el primer trimestre del año natural siguiente al que dicha memoria venga referida.

3.4. Plan de Calidad:

El adjudicatario elaborará un Plan de Calidad del Servicio, que incluirá los procedimientos de seguimiento del mismo, dirigido a asegurar la calidad de prestación realizada durante todo el plazo de ejecución del contrato adjudicado.

Este Plan deberá, asimismo, prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa acerca del servicio, con el fin de que la Comunidad de Madrid pueda realizar la evaluación y el seguimiento del mismo, así como obtener información relevante para la toma de decisiones, sin perjuicio de las directrices e indicaciones que se establezcan desde la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid.

El contenido mínimo de este Plan de Calidad será el siguiente:

- Misión, visión y objetivos
- Análisis de procesos
- Herramientas de gestión, control y seguimiento de la calidad
- Plan de Gestión de la Calidad
- Indicadores de calidad y sistema de evaluación
- Plan de actualizaciones, propuestas de cambio y mejora continua
- Sistema de seguimiento de quejas e incidencias
- Auditorías

El Plan de Calidad deberá presentarse en el período de quince días contados a partir de del día siguiente a la formalización del contrato, que será informado por la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.

La elaboración de este Plan de Calidad tiene carácter de obligación esencial y su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

4. DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La dirección, control, supervisión y coordinación del servicio corresponderá a la Subdirección General de Régimen Económico de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid, o persona en quien delegue, llevando a cabo todas las funciones y acciones necesarias para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del mismo, de acuerdo con las condiciones establecidas en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que sirven de base a esta licitación.



Comunidad de Madrid

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario deberá cumplir todas las disposiciones de la normativa general y autonómica sobre Riesgos Laborales, debiendo proporcionar a los trabajadores afectados por este contrato la formación necesaria en la prevención de riesgos, corriendo dicha formación a cargo del mismo.

En Madrid, a fecha de firma

LA DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA,

Firmado digitalmente por: ALEJANDRA ALONSO BERNAL - ***6448**
Fecha: 2025.11.07 13:06

Fdo.: Alejandra Alonso Bernal