



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA EN MATERIA DE DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO.

### 1. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto definir las prestaciones y establecer las condiciones técnicas y actividades específicas que deberá asumir la empresa o entidad adjudicataria del contrato de Servicio de Orientación Psicológica especializada en Materia de Diversidad Sexual y de Género.

### 2. MARCO NORMATIVO.

La Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y No Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón, prevé en su artículo 8 la existencia de servicios de asesoramiento y apoyo a las personas transexuales, sus familiares y personas allegadas y en el artículo 11, la atención a víctimas de violencia por transfobia.

Así mismo, la Ley 18/2018, de 20 de diciembre, de Igualdad y Protección Integral contra la Discriminación por razón de Orientación Sexual, Expresión e Identidad de Género en la Comunidad Autónoma de Aragón contempla en el artículo 9 el apoyo y protección a colectivos vulnerables a través de una política activa e integral para la atención a las personas LGTBI y sus familiares y en el artículo 10, la atención a víctimas de violencia por homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia, homofamilifobia y transfamilifobia, prestando una atención integral.

El Decreto de 11 de agosto de 2023, del Presidente del Gobierno de Aragón, por el que se modifica la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se asignan competencias a los Departamentos dispone, en su artículo 12, que "Al Departamento de Bienestar Social y Familia se le atribuyen las competencias atribuidas al anterior Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales excepto las competencias en materia de participación ciudadana, transparencia y protección de consumidores y usuarios".



De acuerdo con el Decreto 18/2024, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Bienestar Social y Familia, a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades le corresponden, entre otras, las siguientes competencias:

- El fomento de la aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación en todas las políticas públicas sectoriales.
- El fomento de medidas de apoyo, asistencia y protección de las personas víctimas de discriminación por razón de edad, sexo, religión, ocupación o cualquier otra condición, sin perjuicio de las competencias de otros Departamentos.
- El impulso de las políticas activas de atención a las personas LGTBI y sus familiares, y de apoyo y visibilización de las asociaciones y organizaciones LGTBI legalmente constituidas que realicen actividades de promoción de la diversidad de las familias y el respeto a las familias homoparentales.
- El impulso de medidas de apoyo, mediación y protección a las víctimas de violencia en el ámbito familiar por causa de orientación sexual, identidad o expresión de género de cualquiera de las personas que la integran.

### 3. OBJETIVO DEL SERVICIO.

Mejorar el bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas usuarias a través de un servicio de apoyo y orientación psicológica especializada en materia de diversidad sexual y de género, que dará cobertura en todo el territorio aragonés.

Establecer una vía de apoyo e intervención, cuando proceda, a familiares de las personas LGTBI+.

### 4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

El ámbito de actuación objeto de ser atendido por este contrato es la totalidad de la Comunidad Autónoma de Aragón, de manera presencial y/o telemática.



La sede del servicio estará en un espacio que pondrá a disposición del mismo la empresa adjudicataria, ubicado en Zaragoza ciudad, en el cual se atenderá, prioritariamente, de forma presencial.

Se dará cobertura al resto del territorio de manera telemática o desplazándose en el caso que así se considere necesario.

En caso de desplazamientos el coste será por cuenta de la empresa adjudicataria.

## 5. PERSONAS DESTINATARIAS.

El servicio está destinado especialmente a las siguientes personas:

- Personas LGTBI+.
- Sus familiares y personas allegadas.

## 6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Se trata de un servicio de orientación psicológica a las personas LGTBI+, sus familiares y allegados.

El principal objetivo es mejorar el bienestar emocional y facilitar el desarrollo evolutivo afectivo y sexual de las personas LGTBI+ que así lo demanden.

Este servicio, se prestará gratuitamente y se accederá solicitando cita previa o por derivación desde otros servicios públicos o privados y ofrecerá las siguientes prestaciones:

1. Prevenir y orientar sobre los problemas o trastornos psicológicos y conductuales que se encuentran directamente relacionados con la experiencia personal y con la vivencia de la orientación sexual, expresión de género e identidad sexual o de género, hasta un máximo de seis sesiones individuales por usuario tanto de forma presencial como telemática.  
Antes del inicio de la atención de menores, la persona que coordine el servicio deberá recabar el consentimiento de ambos progenitores o tutores legales, salvo que alguno de ellos estuviera privado de la patria potestad por sentencia judicial
2. Intervención, cuando proceda, con la familia y/o personas allegadas de la persona usuaria para prevenir y/o resolver posibles situaciones conflictivas derivados de la diversidad sexual o de género, hasta un máximo de cuatro sesiones.



3. Grupos terapéuticos diferenciados para menores trans y personas trans adultas con periodicidad semanal.
4. La atención directa, se prestará un mínimo de 14 horas semanales individuales y 4 horas semanales a grupos de un máximo de 15 personas dando cobertura a las solicitudes de todo el territorio aragonés, acercando el servicio ya sea de manera presencial, o a través de medios telemáticos. La prestación del servicio se realizará prioritariamente de manera presencial salvo que por las circunstancias personales del usuario como su salud mental o física, aconsejen la prestación del servicio telemáticamente. Esta atención no derivará en emisión de informes a petición de particulares.
5. Mantener vías de comunicación y coordinación con los recursos públicos en los ámbitos sanitario, educativo y social de Aragón, facilitando las derivaciones que sean necesarias a los servicios públicos de atención.
6. Se deberán remitir la memoria anual y la memoria a la finalización del contrato, así como los informes trimestrales y otros puntuales cuando se requieran desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, en un plazo de quince días hábiles desde la finalización del contrato, finalización del trimestre o desde la notificación del citado requerimiento.
7. Mantener la coordinación necesaria, al menos con carácter semestral, con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

## 7. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 7.1. Medios materiales.

La atención, tanto presencial como telemática, se realizará en un espacio que deberá poner a disposición la empresa adjudicataria para la correcta prestación del servicio. Dicho espacio deberá estar ubicado en el municipio de Zaragoza en un emplazamiento de la ciudad de acceso con el transporte público, garantizando una atención efectiva y de calidad, así como la privacidad y la confidencialidad en la atención.

Además la empresa adjudicataria, deberá disponer de un aula para impartir las sesiones grupales, con una capacidad de un máximo de 15 personas, en la que se cumplan las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, seguridad y todas aquellas que en materia de prevención de riesgos laborales y accesibilidad universal sean exigidas en la legislación vigente.



Lo anteriormente expuesto, se acreditará mediante declaración responsable.

Los espacios arriba indicados deberán ser identificados por los usuarios del servicio con la publicidad correspondiente del Gobierno de Aragón.

En cuanto a los medios necesarios para la correcta atención telemática, así como los desplazamientos, serán por cuenta de la empresa adjudicataria del servicio.

## 7.2. Medios Personales

Para la prestación del servicio se deberá contar como mínimo con dos profesionales que deberán acreditar las titulaciones académicas y la experiencia requerida.

- Requisitos mínimos formativos:
  - Grado o Licenciatura en Psicología.
  - Master Universitario en Psicología General Sanitaria o habilitación en Psicología Sanitaria.
  - Al menos uno de ellos deberá estar en posesión del Máster en Sexología Clínica y Salud Sexual.
- Experiencia laboral mínima:
  - Cada profesional asignado al servicio deberá acreditar al menos tres años de experiencia trabajando en psicología clínica en los últimos cinco años.
  - Cada profesional deberá tener una experiencia de al menos dos años trabajando con población LGTBI+.

Estos requisitos de formación y experiencia se justificarán documentalmente con la presentación de los títulos oficiales correspondientes y currículum actualizado y para la experiencia requerida se aportarán los certificados de las empresas empleadoras o de las destinatarias del servicio.

Todos los medios personales adscritos a la ejecución del contrato deberán presentar el Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual.

Las ausencias del personal del servicio ya sea por vacaciones o por circunstancias sobrevenidas, se suplirán por otra persona de igual perfil que la sustituya sin demora para evitar interrupciones en la prestación del servicio.



La entidad adjudicataria asume la responsabilidad de la gestión de su personal. Tomará las medidas oportunas para garantizar la calidad del servicio y la continuidad en el mismo en casos de sustitución de personal.

La Dirección General de Igualdad de Oportunidades queda desvinculada a todos los efectos de cualquier obligación laboral con las personas prestatarias del servicio que nunca se considerarán personal de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

### 7.3 Coordinación.

La entidad adjudicataria designará una persona que, puede ser un miembro del equipo de orientación psicológica, asumirá el papel de coordinadora del servicio. Esta persona será la encargada de supervisar el buen funcionamiento del servicio, emitir los informes preceptivos y de coordinarse con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

Una vez adjudicado el contrato, cualquier modificación en las características del proyecto aprobado, o variaciones en la interpretación de las cláusulas establecidas, en aras del mejor cumplimiento de la finalidad de la contratación durante su ejecución, deberá ser autorizada por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades, sin que la adjudicataria pueda introducir o ejecutar modificaciones sin la autorización citada.

## 8. HORARIO DE ATENCIÓN.

El Servicio tendrá disponibilidad horaria de atención en horario tanto de mañana como de tarde, con un total de 18 atenciones a la semana de una duración de 1 hora, salvo las contempladas como mejoras de cumplimiento, todas las semanas del año en días laborales.

El personal estará en disposición de realizar los desplazamientos a todo el territorio aragonés (domicilio de la persona usuaria), salvo que por las circunstancias personales de salud mental o física de ésta sea aconsejable la atención vía telemática, así como a adaptar su horario laboral a las necesidades que las distintas intervenciones planteadas requieran. Estos desplazamientos correrán a cargo de la empresa adjudicataria.



## 9. FORMA DE PAGO.

La empresa adjudicataria obtendrá una remuneración con periodicidad mensual por el servicio prestado que vendrá determinada por el número total de horas de servicio en el mes de facturación, a las que se aplicará el precio unitario resultante de la adjudicación.

## 10. SUBCONTRATACIÓN.

Por la propia naturaleza de la prestación de servicio, éste conlleva tareas críticas que no admiten la subcontratación:

Tratamiento de datos personales, de orientación sexual e identidad de género, origen racial o étnico, convicciones religiosas, pertenencia a colectivos vulnerables, características sociales, datos académicos y profesionales, datos relativos al empleo y datos económicos.

## 11.GARANTÍA

Provisional: no procede.

Definitiva: 5% del importe de adjudicación IVA excluido. Posibilidad de prestación de garantía mediante la retención del precio a solicitud del licitador propuesto como adjudicatario.

Plazo: tres meses

## 12. PENALIDADES.

Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato.

Penalidades: Se penalizará con un 5% de la facturación del mes en el que se detecte que los servicios no hayan sido realizados según tiempo, forma y distribución horaria exigidos en pliegos y ofertas presentadas, siempre que sea por causa imputable a la empresa adjudicataria.

Penalidades por incumplimiento de plazos.

Penalidades: La no presentación en tiempo y forma de los informes y memorias requeridas estará sujeta a una penalización equivalente al 2% de la facturación del mes correspondiente.



Penalidades por incumplimiento de los compromisos manifestados en la oferta

Penalidades: Se penalizará con un 5% de la facturación del mes en el que se detecte que los servicios no hayan sido realizados según los compromisos manifestados en la oferta.

Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato

Penalidades: Se penalizará con un 1% de la facturación del año en que se solicite, proporcionalmente a los meses del incumplimiento, la no acreditación de la utilización del lenguaje inclusivo en los materiales utilizados.

Penalidades por incumplimiento de las cláusulas de carácter social.

Penalidades: Se penalizará con un 1% de la facturación del primer año, la no realización durante el primer año de la jornada de 2 horas de formación relativa a la prevención del acoso laboral, sexual o por razón de sexo, dirigida a quienes trabajen y/o dirijan la empresa adjudicataria.

Penalidades por incumplimiento del mantenimiento de los medios personales y materiales exigidos en el pliego durante la realización del contrato.

Penalidades: Se penalizará con un 0,10 % del precio del contrato IVA excluido por cada día que se deje de cumplir con el mínimo exigido, previo requerimiento del órgano responsable del contrato.

### 13. SEGUIMIENTO, CONTROL E INFORMACIÓN DEL SERVICIO.

La entidad adjudicataria facilitará la información precisa para el necesario y pertinente seguimiento y control del desarrollo del servicio, para ello se mantendrán reuniones, como mínimo con carácter semestral, con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

Para el adecuado seguimiento de este contrato se deberán realizar una memoria anual de actuaciones y datos estadísticos sobre personas usuarias atendidas que recoja todos los datos acumulados en el año natural y otra memoria a la finalización del contrato, así como los informes trimestrales y otros puntuales cuando se requieran desde la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

Asimismo, se deberán realizar encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio, en aras a garantizar la calidad del servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 61.2 de la Ley 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la





Comunidad Autónoma de Aragón. Dichas encuestas de satisfacción se remitirán a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades junto con la memoria anual, o la memoria de finalización del contrato o cuando ésta lo requiera.

Atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 60 de la Ley 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, se realizarán inspecciones aleatorias para constatar el ajuste de la prestación del servicio a lo estipulado en el contrato y se dejará constancia en acta de las circunstancias de la inspección, su resultado, las deficiencias detectadas y las posibilidades de subsanación y plazos para llevarla a cabo, así como de cualesquiera otros aspectos que resulten relevantes para evaluar la calidad de la prestación.

#### 14. EVALUACIÓN.

La empresa o entidad adjudicataria deberá disponer de un sistema de evaluación que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se plasmarán en los informes preceptivos que deberán presentar a la Dirección General de Igualdad de Oportunidades.

El proyecto que presenten las entidades ofertantes debe especificar los indicadores de evaluación correspondientes a los distintos objetivos que se pretenden alcanzar, a fin de valorar el grado de cumplimiento de los mismos. Deberá incluir un sistema de valoración de la satisfacción de las personas usuarias mediante realización de encuestas u otras formas de medición.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica  
La Directora General de Igualdad de Oportunidades

M<sup>a</sup> VICTORIA ALQUÉZAR ALQUÉZAR



## ANEXO – MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad y controles que a continuación se indican suponen un conjunto mínimo que la entidad adjudicataria del contrato deberá ampliar y completar habida cuenta del estado de la tecnología, teniendo en cuenta el conocimiento de su propia organización y los riesgos a los que ésta está expuesta, para garantizar la seguridad de la información del servicio.

1. La entidad adjudicataria del contrato estará obligada a conocer, respaldar, cumplir y aplicar toda Política de seguridad de la información y Normativa al respecto del Gobierno de Aragón.
2. La entidad adjudicataria del contrato deberá comunicar el nombre de la persona que tendrá la obligación de garantizar la implantación de los requisitos de seguridad establecidos en estas cláusulas.
3. La entidad adjudicataria del contrato adoptará las medidas necesarias y garantizará (mediante formación, mensajes de concienciación, etc.) que toda persona relacionada con el servicio prestado conoce, y cumple con las políticas y medidas de seguridad exigidas por el Gobierno de Aragón en este acuerdo. Éstas deberán estar informadas de forma comprensible de la existencia del presente acuerdo, de las normas de seguridad que afectan al desarrollo de sus funciones, las consecuencias en caso de incumplimiento y el carácter confidencial de la Información, subsistiendo la obligación de confidencialidad aún finalizada la relación laboral con la entidad adjudicataria del contrato.
4. La entidad adjudicataria del contrato deberá garantizar que, al finalizar la relación contractual con cualquier persona:
  - Se lleva a cabo una cancelación inmediata de las autorizaciones para acceso a la información.
  - La persona devuelve y no custodia de ninguna forma la información y medios del Gobierno de Aragón.
5. En el caso de transmisión de datos entre contratista y entidad adjudicataria, ésta se efectuará con las debidas medidas de seguridad. Se hará electrónicamente, mediante



el intercambio de un fichero cifrado y protegido mediante contraseña, remitiendo dicha contraseña a través de un canal diferente.

6. No estará permitido el almacenamiento de cualquier tipo de información con datos reales propiedad del Gobierno de Aragón en dispositivos de almacenamiento extraíbles de usuario (Pendrives, discos duros, etc.) que no estén cifrados.
7. La entidad adjudicataria deberá disponer de cuentas de usuario nominales (no genéricas) para cada empleado que participe en la provisión de servicios al Gobierno de Aragón.
8. La entidad adjudicataria deberá garantizar que sus usuarios utilizan el identificador de usuario y la contraseña de forma personal e intransferible. Las contraseñas se custodiarán como secreto y nadie, salvo el propietario del identificador conocerá su contraseña. No deberá ser comunicada o compartida con nadie. No deberá ser anotada en lugares visibles o fácilmente accesibles como la pantalla, el teclado, el calendario, cartera, etc.
9. El Proveedor deberá mantener un registro de accesos, en el que se detalle como mínimo:
  - Identificación de usuario
  - Fecha y hora de acceso.
  - Fichero e información accedida o solicitada.
10. La entidad adjudicataria deberá contar con procedimientos de copias de respaldo y recuperación que garanticen la reconstrucción de los datos a la situación anterior de una incidencia que produzca una pérdida o destrucción de los mismos.
11. La entidad adjudicataria deberá asegurar que los equipos informáticos en los que trabajan los usuarios disponen de sistema antivirus con actualización automática y diaria.
12. La entidad adjudicataria deberá obtener información oportuna acerca de las vulnerabilidades técnicas de sus sistemas de forma periódica y adoptar medidas adecuadas para subsanarlas, como la aplicación de parches y actualizaciones de seguridad que proporcionan los fabricantes.



13. En los accesos a datos a través de redes de comunicaciones, la entidad adjudicataria deberá garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
14. La entidad adjudicataria tendrá la obligación de comunicar en un tiempo inferior a 24 horas cualquier incidente de seguridad que afecte al sistema de información y al servicio ya sea directa o indirectamente.