



# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO TELFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO).**

**MINISTERIO DE IGUALDAD - FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS.**

**8 de Junio de 2010**

## Índice de contenidos

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>1. El servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).....</b>	<b>4</b>
1.1. Descripción del servicio .....	4
1.2. Objetivos del servicio .....	6
1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio.....	7
1.4. Incorporación al servicio.....	8
1.5. Baja en el servicio.....	9
1.6. Información a las usuarias .....	10
1.6.1. Contenido de la información que se facilitará:.....	10
1.6.2. Soporte en el que se facilitará la información.....	11
1.7. Relación de la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las Administraciones Públicas .....	11
<b>2. Descripción técnica de la ejecución del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO). .....</b>	<b>13</b>
2.1. El Centro de Atención.....	14
2.1.1. Ubicación .....	14
2.1.2. Configuración espacial del Centro de Atención .....	14
2.1.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico .....	16
2.2. Equipamiento tecnológico .....	16
2.2.1. Terminales de usuaria.....	16
2.2.2. Central de comunicaciones .....	18
2.2.3. Aplicaciones informáticas de soporte de la atención... ..	18
2.2.4. Aplicaciones de información geográfica .....	19
2.2.5. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico .....	19
2.3. Operativa del Servicio .....	20
2.3.1. Horario del Centro de Atención .....	20
2.3.2. Tipos de comunicaciones.....	20



2.3.3. Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia	22
2.3.4. Tiempo máximo de respuestas ante alarmas .....	28
2.3.5. Actividades complementarias.....	28
2.3.6. Informes.....	28
2.3.7. Control periódico del funcionamiento de los equipos ..	29
2.3.8. Soporte documental .....	30
2.3.9. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico .....	31
2.4. Evaluación interna del servicio y gestión de la calidad .....	32
<b>3. Medios personales .....</b>	<b>32</b>
3.1. Composición del equipo profesional .....	32
3.2. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	34
<b>4. Protección de Datos .....</b>	<b>35</b>
<b>5. Imagen corporativa .....</b>	<b>35</b>
<b>6. Supervisión de la prestación .....</b>	<b>36</b>



## **Introducción**

La violencia de género se manifiesta como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad, tal y como establece la Exposición de Motivos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Esta violencia menoscaba derechos fundamentales de sus víctimas como la libertad, la igualdad, la seguridad, la no discriminación, e incluso, la vida, proclamados en nuestra Constitución.

Por ello, los poderes públicos no pueden quedar al margen de esta realidad y están obligados a ofrecer una respuesta global, que aúne tanto las medidas de prevención como la atención y protección integral a las mujeres víctimas de esta violencia y sus hijos e hijas.

Con esta finalidad, el Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de la Violencia de Género, aprobado por el Consejo de Ministros el 7 de mayo de 2004, puso en marcha, entre otras medidas, el servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, encomendado a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, a través del IMSERSO, la cobertura del citado servicio.

Desde el 1 de enero de 2010, el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, es el encargado del servicio, que ha pasado a denominarse "Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género" (en adelante, ATENPRO) A tal fin, el Ministerio de Igualdad y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), suscribieron el 30 de diciembre de 2009, un Convenio por el que se encomienda a la FEMP la gestión del citado servicio.

## **1. El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).**

### **1.1. Descripción del servicio.**

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección o medida de alejamiento, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

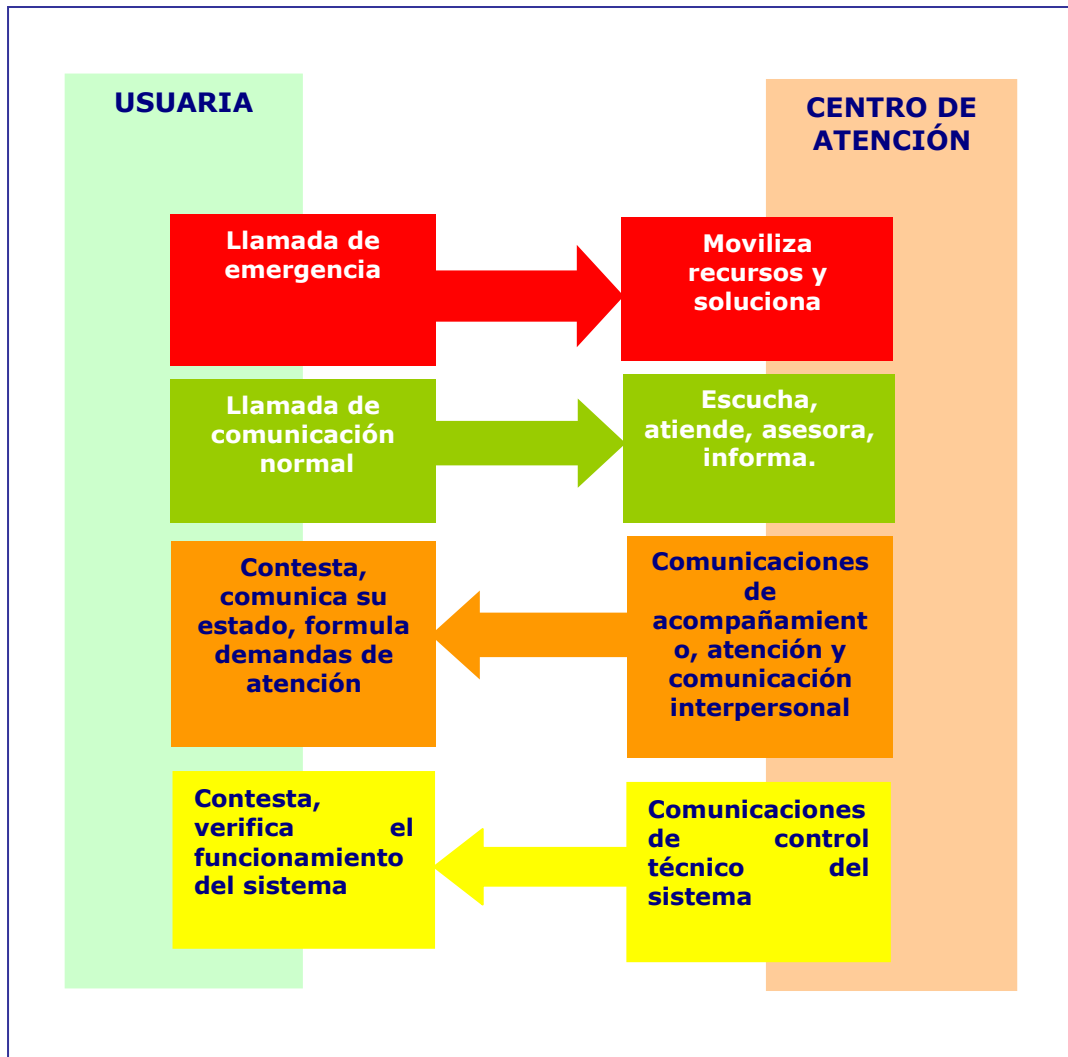


El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres en riesgo de sufrir violencia de género puedan entrar en contacto, ante situaciones de emergencia, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos/as o movilizándolo otros recursos humanos y materiales, propios de la usuaria o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de “manos libres”.

El servicio no debe limitarse a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las víctimas de la violencia de género usuarias del mismo, sino que también ha de contemplar actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención deberá contactarse periódicamente con las usuarias del servicio, con autorización de éstas, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente, las usuarias podrán comunicarse con el Centro de Atención, cuando lo crean necesario, y no sólo en situaciones de crisis.

En el gráfico que se incluye a continuación, se muestra un esquema del funcionamiento básico del servicio.

## FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO).



### 1.2. Objetivos del servicio

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), persigue, como objetivo fundamental, prevenir agresiones de violencia de género o minimizar sus consecuencias si éstas llegan a producirse, facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.

Los objetivos específicos del servicio son los siguientes:

- Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizándolo los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y a los familiares que dependen directamente de ellas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante cualquier necesidad, las 24 horas del día.
- Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- Ayudar a disminuir la sobrecarga que soporta una usuaria de estas características, proporcionándole tranquilidad, al saber que hay un equipo técnico y humano capaz de apoyar y resolver las incidencias que puedan sobrevenir.

Todo ello como parte de un proceso de recuperación.

### **1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio**

Este servicio está dirigido a mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, *"la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia"*.

Podrán solicitar el servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.



- Que cuenten con orden de protección o medida de alejamiento vigente, siempre que la autoridad judicial que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género existentes en su territorio autonómico.

Para acceder al Servicio, además de los requisitos anteriormente señalados, se valoraran otras cuestiones como el nivel de riesgo y circunstancias personales de la solicitante.

La continuidad de la usuaria en servicio estará sujeta al seguimiento periódico por parte de las entidades locales que han solicitado el alta de la usuaria y por parte de la empresa prestadora, mediante el cual se valorará, cada seis meses, que las circunstancias por las cuales se accedió al mismo se siguen manteniendo.

Por su parte, el servicio cesará cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso, cuando así lo determinen motivadamente los servicios sociales/igualdad locales que hayan instado la incorporación de la usuaria al servicio, cuando la comisión de seguimiento del programa así lo considere, o también cuando la usuaria así lo solicite.

#### **1.4. Incorporación al servicio**

Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación al servicio telefónico ATENPRO en los centros de servicios sociales/igualdad locales que les correspondan por domicilio. A la solicitud se adjuntará fotocopia, debidamente compulsada, de la orden de protección o de la resolución judicial en la que se acuerde la correspondiente medida de alejamiento.

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización informada en los términos del art. 5 de la L.O. 15/1999, también firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir. En cualquier caso, las beneficiarias del servicio, procurarán un uso adecuado y correcto del terminal entregado, sin perjuicio de las responsabilidades que se puedan exigir, en los supuestos de incurrir en un uso negligente del mismo.

Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de servicios sociales/igualdad correspondientes





recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio. El contenido de dichos documentos será consensuado entre la FEMP y el Ministerio de Igualdad.

El centro de servicios sociales/igualdad que recoja y gestione la solicitud, una vez comprobada que se encuentra vigente la orden de protección o medida de alejamiento y valorada la idoneidad del servicio para ese caso concreto, será el encargado de emitir la orden de alta en el servicio, que trasladará mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención.

La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días naturales desde la recepción de la orden de alta, salvo en los casos de urgencia, en los que el plazo será de 48 horas. La calificación de urgente será decidida por los servicios sociales/igualdad locales que emitan la orden de alta en el servicio.

Una vez adjudicado el contrato, la empresa o entidad adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de quince días para reemplazar, en su caso, los terminales que se encuentren operativos en dicho momento.

La empresa o entidad adjudicataria pondrá a disposición del servicio telefónico ATENPRO, un número de teléfono para facilitar información del mismo a todas aquellas personas o entidades que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales/igualdad locales más cercanos a su lugar de residencia.

No obstante, la efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Igualdad y la FEMP, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

## **1.5. Baja en el servicio**

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cambio en la situación de riesgo.
- La reanudación de la convivencia con la persona o personas que hayan sometido a la víctima a maltrato.

- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio, y en concreto, no responder a las llamadas de seguimiento en el plazo de un mes.

Los centros de servicios sociales/igualdad emitirán la orden de baja en el servicio en la fecha en la que finalice la vigencia de la protección o medida de alejamiento, orden que trasladarán mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención. Así mismo, los centros de servicios sociales/igualdad emitirán la orden de baja, cuando haya transcurrido un mes sin que la usuaria haya respondido a las llamadas de seguimiento, una vez realizadas las comprobaciones pertinentes, o cuando el resultado de la valoración periódica, recogida en el apartado 1.3, considere que no procede la permanencia en el servicio. La empresa o entidad adjudicataria se compromete a dar de baja a la usuaria en el servicio telefónico ATENPRO antes de 48 horas, contadas a partir de la recepción de la notificación de la orden de baja, con independencia de que se haya producido la devolución del terminal. Las usuarias quedan obligadas al causar baja en el servicio, a devolver el terminal en correcto funcionamiento.

## 1.6. Información a las usuarias

Las usuarias del servicio telefónico ATENPRO serán informadas, en un lenguaje claro y comprensible, del funcionamiento básico del servicio, para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atenciones que el servicio les puede ofrecer; de las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo, y de sus derechos y obligaciones como usuarias.

La información se facilitará oralmente y por escrito, en el momento de la entrega del terminal y, posteriormente, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, siempre que se considere oportuno.

### 1.6.1. Contenido de la información que se facilitará:

**Prestaciones que incluye el servicio telefónico ATENPRO:** La información contendrá lo recogido en la descripción del propio servicio, haciendo especial hincapié en los siguientes puntos:

- **Atención ante alarmas.** Se informará a las usuarias del procedimiento de actuación ante alarmas.
- **Servicio de agenda.** Se informará a las usuarias de la posibilidad de efectuar llamadas programadas, tanto a iniciativa del Centro de Atención como a petición de la usuaria.

**Características del Terminal:** La información será proporcionada por el o la profesional que facilite el dispositivo, y contendrá los siguientes puntos:

- Para qué sirve.
- Cómo funciona.
- Funcionamiento y limitaciones de los sistemas de localización que facilita el terminal.
- Llamadas de control desde la central.
- Modalidad de comunicación manos libres.
- Necesidad de llevar siempre consigo el terminal.
- Cómo proceder en caso de averías o fallos del sistema...
- Recarga, cuidados, duración, etc.

**Prestaciones y obligaciones de las usuarias.** Las usuarias deben recibir una información clara y precisa sobre las prestaciones del servicio telefónico ATENPRO, y, en particular, sobre el derecho a recibir una atención inmediata y adecuada por parte del Centro de Atención, y del derecho de acceso y rectificación de sus datos personales. También deben ser informadas de sus obligaciones como usuarias y, en particular, responder a las llamadas de seguimiento, de la de proporcionar información veraz, la de colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio y la de observar las instrucciones de cuidado y mantenimiento de los terminales.

### **1.6.2. Soporte en el que se facilitará la información**

Además de la información que se les facilite verbalmente, se proporcionará a las usuarias, en el momento de la entrega del dispositivo, un folleto en el que se recoja, de forma breve y clara, una síntesis de las informaciones relevantes.

## **1.7. Relación de la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las Administraciones Públicas**

La relación entre la empresa o entidad adjudicataria y las Administraciones Públicas se canalizará de la siguiente manera:

- **Con los Centros de Servicios Sociales/Igualdad.** La interlocución se canalizará a través de la figura del/la coordinador/a de zona, por parte de la empresa o entidad adjudicataria, y del/a coordinador/a que se determine en cada uno de los centros de servicios sociales/igualdad de referencia de las

usuarias. Será desde estos centros desde donde se tramiten las órdenes de alta y baja en el servicio. La empresa o entidad adjudicataria trasladará mensualmente, a través del/a coordinador/a de zona correspondiente a cada uno de los centros de servicios sociales/igualdad participantes en el programa, un informe de seguimiento relativo a la atención prestada a las usuarias referidas por el centro respectivo.

Así mismo, transcurrido un mes sin comunicación con la usuaria, se pondrá en conocimiento de los Centros de Servicios Sociales/Igualdad a fin de que estos, una vez realizadas las comprobaciones pertinentes, tramiten la correspondiente baja en el servicio.

En los centros de servicios sociales/igualdad deberán entregarse, igualmente, los listados, a mes vencido, de todas las usuarias adscritas a dicho centro, con objeto de que la persona coordinadora responsable del servicio en la entidad local pueda dar su visto bueno, previo a la tramitación, por parte de la empresa o entidad adjudicataria, de la correspondiente factura mensual. Estos listados deben coincidir con las altas y bajas que acompañan a las facturas mensuales recibidas en la FEMP.

La empresa remitirá a las entidades locales una relación con las zonas en las que por falta de cobertura no puede prestar el servicio con normalidad, así como una propuesta con las medidas alternativas que propone en su caso para subsanarlo, con la finalidad de que los centros de servicios sociales/igualdad puedan valorar la idoneidad del servicio.

- **Con la FEMP.** La interlocución se canalizará a través de la persona responsable del proyecto. La empresa o entidad adjudicataria enviará semanalmente un informe de la prestación del servicio (ver apartado 2.3.6, epígrafe 1, de este protocolo), así mismo, remitirá mensualmente a la FEMP, un informe global de prestación del servicio (ver apartado 2.3.6, epígrafe 2, de este protocolo), la relación de incorporaciones y bajas producidas y la factura correspondiente a cada una de las mensualidades vencidas. Anualmente, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la FEMP una memoria del servicio telefónico ATENPRO, en los términos que se recogen en el apartado 2.3.6, epígrafe 3, de estas normas. Igualmente, la empresa o entidad adjudicataria dará cuenta a la FEMP de cuantos informes se le soliciten respecto del servicio prestado.

Las facturas mensuales se presentarán dentro de las fechas previamente acordadas, y una vez que los listados de personas atendidas hayan sido visados y conformados por la entidad local que corresponda en cada ámbito de actuación.

Dichas facturas tienen que venir acompañadas del informe de incumplimiento de los tiempos de respuesta previstos, siendo estos informes susceptibles de ser verificados por parte de la entidad contratante.

- **Con el MINISTERIO DE IGUALDAD.** La interlocución se canalizará a través de la persona responsable del proyecto. La empresa o entidad adjudicataria enviará a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, en adelante DGPVG, un informe semanal (ver apartado 2.3.6, epígrafe 1, de este protocolo) un informe mensual global de prestación del servicio (ver apartado 2.3.6, epígrafe 2, de este protocolo), y una memoria anual del servicio telefónico ATENPRO, en los términos que se recogen en el apartado 2.3.6, epígrafe 3, de este protocolo. Igualmente, la empresa o entidad adjudicataria dará cuenta al MINISTERIO DE IGUALDAD, de cuantos informes se le soliciten respecto del servicio prestado.

## 2. Descripción técnica de la ejecución del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género.

El servicio telefónico ATENPRO se articula en torno a los siguientes elementos:

- La infraestructura física del Centro de Atención desde el que se gestionan las comunicaciones con las personas a las que se les presta el servicio. El Centro ha de tener una configuración espacial que permita conservar el respeto a la intimidad de las conversaciones que se mantienen con las usuarias y organizar, adecuadamente, el trabajo de todos/as los/as profesionales que desarrollan diversas actividades, lo que facilita la armonía entre tareas y funciones.
- El equipamiento tecnológico, dentro del que cabe distinguir:
  - Los terminales que utilizan las usuarias del servicio, que deben permitir la comunicación con el Centro de Atención, en todo momento y desde cualquier lugar, así como la localización geográfica de las usuarias, con la precisión suficiente.
  - La central de comunicaciones, que hace posible la recepción y emisión de llamadas.

- Las aplicaciones que permiten el registro, sistematización y recuperación de la información necesaria para la adecuada atención de las emergencias que se produzcan.
  - Las aplicaciones que traducen las coordenadas de localización y facilitan una representación cartográfica de esos datos.
- La operativa del servicio, basada en unos procedimientos que garantizan una atención sistematizada y coherente, y en el adecuado soporte documental, que asegura la evidencia del trabajo realizado.
  - Un sistema de evaluación que permita detectar los fallos y mejorar los aspectos que no estuvieran teniendo los resultados previstos.

A continuación, se describen estos elementos, especificando sus principales características, que deberán ser tenidas en cuenta por las empresas o entidades licitantes al elaborar sus ofertas.

## 2.1. El Centro de Atención

### 2.1.1. Ubicación

El Centro de Atención que dará cobertura al Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género podrá estar ubicado en cualquier lugar de España. Se valorará, positivamente el que las empresas o entidades concurrentes dispongan de otros Centros de Atención, situados en Comunidades Autónomas diferentes, que puedan servir de respaldo al Centro de Atención principal.

### 2.1.2. Configuración espacial del Centro de Atención

El Centro de Atención constará de distintos espacios con funciones específicas, de manera que se puedan llevar a cabo todas las tareas necesarias para prestar un servicio de calidad. La configuración tipo será la siguiente:

- **Zona de atención de llamadas**, es el entorno físico donde están ubicados/as los/as operadores/as y la persona supervisora de éstos/as. Esta zona es el eje sobre el que gira el resto de actividades. Debe ser luminosa y contar con mobiliario y espacio suficientes, para que todo esté perfectamente organizado y ordenado.

- **Zona de servidores y tecnología.** Es el lugar donde se ubica toda la tecnología relacionada con la central de recepción de llamadas, los servidores, los sistemas de grabación telefónica, etc. Esta zona debe contar con un potente sistema de refrigeración y con el mobiliario adecuado (armarios tipo "rack"), para el alojamiento de los diversos elementos tecnológicos. Los cables y conexiones deberán estar perfectamente identificados.
- **Zona de archivo de expedientes.** Es un espacio donde custodiar aquellos documentos que exigen discreción y protección legal. En particular, los documentos referidos a las usuarias, en soporte de papel, tienen que estar perfectamente identificados y a resguardo de cualquier indiscreción. De igual modo ocurre con las copias de seguridad de los datos referidos al servicio.

**Despacho de la persona Responsable del Proyecto.** La persona responsable del proyecto del servicio telefónico ATENPRO deberá contar con un espacio que facilite su labor de coordinación.

- **Despacho de la persona Responsable Técnico del Centro de Atención.** El/la responsable de la operativa del Centro deberá contar con un espacio que le permita llevar a cabo su trabajo con cierta privacidad, pero sin aislarse del desarrollo cotidiano del propio servicio.
- **Sala para Coordinadores de Zona.** Aunque gran parte de su trabajo la realizan fuera del Centro de Atención, también llevan a cabo tareas que les exige tener una ubicación fija. Cada coordinador/a dispondrá de un puesto de trabajo, desde el que podrá consultar las fichas de las usuarias para completar su trabajo y complementar los datos, cuando sea necesario.

Al ser éste un servicio de ámbito nacional, algunos/as coordinadores/as podrán tener su puesto de trabajo en otras localidades diferentes al Centro de Atención.

- **Almacén de terminales.** Dado el volumen de usuarias previsto, es conveniente estar dotados de un stock de terminales, bien para nuevas instalaciones, bien para sustituciones en caso de averías o mal funcionamiento. El almacén en el que se guarden estos equipos deberá disponer de mobiliario (estanterías), para su adecuado almacenamiento.
- **Zona de configuración y mantenimiento de terminales.** Debe ser un espacio despejado y organizado, de modo que una parte del mismo se pueda dedicar a realizar pruebas técnicas, otra para configurar equipos de uso inmediato, como mesas para tareas burocráticas y terminal para la configuración remota de equipos.
- **Office.** Debido al amplio horario del servicio, resulta conveniente contar con un espacio dispuesto para que los trabajadores y trabajadoras que así lo deseen

puedan realizar comidas o cenas, según sus turnos, así como poder conservar los alimentos que traigan consigo en perfectas condiciones higiénicas. Este espacio puede ser utilizado, también, como el lugar de descanso que los trabajadores y trabajadoras deben realizar a lo largo de su turno.

El Office debería disponer de mesas y sillas suficientes; de un frigorífico para conservar los alimentos de los trabajadores y trabajadoras, mientras no son consumidos, y de medios para poder calentar éstos antes de su consumición, así como de agua corriente para la higiene de los utensilios utilizados.

- **Zona de Recepción-Administración.** El Centro de Atención puede contar con un pequeño espacio de recepción que facilite el acogimiento, en primera instancia, de las personas ajenas al propio centro que visitan las instalaciones y, que a su vez, sirva de lugar de trabajo para la persona que desempeña las funciones de recepción y apoyo administrativo.
- **Sala de reuniones y actividades polivalentes.** Debería haber un espacio para la realización de reuniones de trabajo y para la formación continua del personal.
- **Zona de Aseos.** Los cuartos de baño deben ser adecuados a las características de las personas trabajadoras, en número y adaptabilidad, y, al menos, uno deberá estar adaptado para personas con discapacidad.

### 2.1.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las empresas o entidades que concurran a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, los planos del Centro de Atención y una memoria descriptiva de su configuración espacial.

## 2.2. Equipamiento tecnológico

La tecnología utilizada para prestar el servicio telefónico ATENPRO ha de haber superado el proceso de homologación, según normativa estándar de la Unión Europea. Sus características y funcionalidades mínimas son las que se detallan a continuación.

### 2.2.1. Terminales de usuaria

Los terminales de usuaria deberán permitir:



- La localización geográfica de la usuaria (tanto por vía GPS como por identificación de celdas y/o triangulación GSM) y la transmisión de los datos de localización al Centro de Atención.
- La comunicación telefónica de voz (vía GSM) con el Centro de Atención, tanto en la modalidad de conversación normal como en la de manos libres. La comunicación deberá poder activarse tanto por la usuaria (de manera que pueda pedir ayuda cuando la situación lo requiera) como por el Centro de Atención.
- La emisión automática de mensajes de datos, dirigidos al Centro de Atención, en determinados supuestos (autochequeo, alarma de baja carga de batería, abandono de un itinerario o de una zona prefijada, etc.), configurables, de forma remota, por el Centro de Atención.

Los protocolos de comunicación, tanto para las llamadas de voz como para las de datos, deben ser compatibles con los estándares de telefonía móvil, actualmente implantados en el mercado español.

La forma, tamaño y apariencia de los terminales serán los adecuados para que la usuaria pueda llevar consigo con comodidad, el terminal, y para que su utilización sea suficientemente discreta.

La autonomía del terminal deberá ser suficiente para un cómodo uso del mismo y, en cualquier caso, deberá ser de, al menos, 24 horas, entre recargas. Se valorarán positivamente, los terminales que ofrezcan una autonomía mayor.

El terminal dispondrá, al menos, de los siguientes botones de llamada:

- Un botón de emergencia, que permita a las usuarias, de una forma muy sencilla, enviar su localización y realizar, simultáneamente, una llamada de voz, dirigida al Centro de Atención.
- Un botón de llamada configurable, que realice una llamada telefónica de voz dirigida a un número predefinido.

La empresa adjudicataria podrá proponer varios modelos de terminales de usuaria si considera que, en determinadas circunstancias o para determinados perfiles de usuaria, es más apropiado un modelo de terminal determinado, justificando, de manera razonada, los motivos de su elección. En el caso de que se utilicen varios modelos de terminales, las usuarias del servicio podrán, previo asesoramiento sobre las ventajas e inconvenientes de cada uno de los terminales, elegir el que mejor se adapte a sus preferencias.



En todo caso, los teléfonos móviles deberán tener restringida la posibilidad de efectuar llamadas a números diferentes de los necesarios para la prestación del servicio.

La empresa o entidad que resulte adjudicataria del servicio deberá incorporar, en los terminales que facilite a las usuarias, las nuevas versiones de "firmware" y otras mejoras tecnológicas que se vayan produciendo a lo largo del período de duración del contrato.

### **2.2.2. Central de comunicaciones**

La central de comunicaciones deberá soportar la emisión de llamadas; la recepción y gestión inmediata de los mensajes de texto y llamadas de voz, emitidos por los terminales de usuario; el enlace de las llamadas de voz y mensajes de datos entrantes, procedentes de los terminales de usuaria con las aplicaciones informáticas de soporte de la atención (datos de la usuaria y protocolos de actuación) y con el software de localización geográfica (representación cartográfica de las coordenadas de localización enviadas por el terminal), y la comunicación con los servicios de emergencia y otros recursos externos, a los que deberá poder transferir, en su caso, los datos que sean necesarios, para garantizar la adecuada atención de las situaciones producidas, de acuerdo con los protocolos de actuación aprobados.

La central de recepción estará conectada a una central de respaldo, con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento, en caso de fallo del equipo principal.

### **2.2.3. Aplicaciones informáticas de soporte de la atención**

El Centro de Atención deberá contar con las aplicaciones informáticas que permitan disponer, cuando se produce una llamada, de acceso inmediato a la información necesaria para una adecuada atención, tanto la relativa a la usuaria (datos de identificación, dirección del domicilio y de otros lugares de referencia, personas de contacto a las que avisar, en caso de que se produzca una emergencia, etc.), como la relacionada con los recursos de la comunidad que proceda movilizar en cada caso (servicios de emergencia social y sanitaria, seguridad pública, redes de atención...).

Las aplicaciones de soporte de la atención deben generar, automáticamente, un registro de las llamadas recibidas y atendidas, en el que queden guardados los datos esenciales de la actuación. Este registro debe permitir la emisión de listados y ha de ser susceptible de explotación estadística.

Asimismo las aplicaciones deberán registrar la de la fecha y hora de todos los tipos de comunicaciones: las producidas por la activación del sistema ante una emergencia, las de atención y comunicación interpersonal, así como las de control técnico del sistema. Así mismo tiene que dejar constancia de la fecha y hora de las llamadas realizadas por las usuarias del servicio.



Las bases de datos que den soporte a estas aplicaciones y la información contenida en ellas se ajustarán a lo dispuesto en la L.O.15/1999 de 13 de diciembre de

Protección de Datos de Carácter Personal. A la finalización del contrato, le empresa o entidad adjudicataria deberá garantizar su transferencia, en condiciones de integridad y plena operatividad, a las entidades contratantes o a la empresa o entidad que la sustituyera en la prestación.

Las aplicaciones informáticas de soporte de atención y el hardware que las soporte se instalarán en modo redundante, con el fin de asegurar que existe un equipo de respaldo en caso de fallo del equipo principal.

#### **2.2.4. Aplicaciones de información geográfica**

El Centro de Atención deberá contar con una aplicación de información geográfica, que le permita traducir los datos de localización, transmitidos desde el terminal de usuaria. Este sistema recibe las coordenadas (latitud y longitud) de posicionamiento, enviadas por el dispositivo GPS del terminal del usuaria y/o las correspondientes a la antena GSM que da cobertura al terminal, y muestra la posición sobre un plano (con información como el nombre de las poblaciones, calles, etc.), de manera que el/la operador/a que recibe las alarmas pueda determinar, con suficiente precisión, la localización de la usuaria en el momento de realizar la llamada e informar, correctamente, a los servicios que deben acudir en su ayuda.

La cartografía utilizada por la aplicación deberá cubrir todo el territorio español y deberá actualizarse, al menos, con periodicidad anual.

Las aplicaciones de información geográfica y el hardware que las soporte se instalarán en modo redundante, con el fin de asegurar que existe un equipo de respaldo en caso de fallo del equipo principal.

En todo caso, de ser posible, se utilizará software de georeferenciación gratuito (tipo Google maps o similar).

#### **2.2.5. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico**

Las empresas o entidades que concurren a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, una memoria descriptiva del equipamiento tecnológico que utilizarán para la prestación del servicio.

El cumplimiento de las condiciones técnicas de los equipos se acreditará mediante la aportación de certificación, expedida por laboratorios tecnológicos acreditados (en cuyo caso la oferta recibirá una puntuación adicional, en los términos establecido en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para

víctimas de la violencia de género) o, en su defecto, mediante autocertificación. En ambos casos, deberá adjuntarse un documento en que se justifique, de manera razonada, el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas, con referencia al lugar en el que los manuales técnicos, que también deberán adjuntarse, especifican la condición o condiciones en cuestión. Sin perjuicio de lo anterior, el cumplimiento de dichas condiciones podrá ser objeto de control en el momento que se considere oportuno.

## **2.3. Operativa del Servicio**

### **2.3.1. Horario del Centro de Atención**

El Centro de Atención deberá permanecer operativo las 24 horas del día, todos los días del año. Para garantizarlo, se establecerán los oportunos turnos de trabajo de las personas operadoras y supervisoras. El resto de los/as trabajadores/as (Responsable del Proyecto, Responsable Técnico del Centro de Atención, Coordinadores/as de Zona y otro tipo de trabajadores/as) realizarán su jornada en horario partido.

### **2.3.2. Tipos de comunicaciones**

Se distinguen tres tipos de comunicaciones:

- A) Comunicaciones producidas por la activación del sistema ante una emergencia.
- B) Comunicaciones de atención y comunicación interpersonal.
- C) Comunicaciones de control técnico del sistema.

Las usuarias podrán comunicarse, directamente, con el Centro de Atención cuantas veces lo estimen oportuno.

En las comunicaciones con las usuarias, los operadores y operadoras deberán identificar el servicio como servicio público y se dirigirán a la usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

#### ***A) Comunicaciones producidas por la activación del sistema ante una emergencia.***

Las llamadas de emergencia que se reciban en el Centro de Atención se deberán responderá en un tiempo máximo de 8 segundos.

Al producirse una comunicación motivada por una situación de crisis, el Centro de Atención permanecerá en todo momento contacto con la usuaria hasta que la



situación se resuelva. Se procederá a programar la correspondiente agenda de usuaria para los días sucesivos, hasta que se cierren las consecuencias de la crisis.

Se procederá, asimismo, a comunicar al Centro de Servicios Sociales/Igualdad de referencia, dentro de las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención deberá disponer de un fichero, permanentemente actualizado, de los recursos de atención de emergencias existentes en el Municipio en el que resida la usuaria y en sus zonas de influencia. Asimismo, dispondrá de información, incluyendo los teléfonos de contacto, facilitada libremente por la usuaria, de las personas de su entorno a las que se pueda o deba recurrir en situaciones de crisis o emergencia.

Cuando la usuaria realice una llamada de emergencia, las/os operadoras/es del Centro de Atención serán las encargadas/os de atender, de forma inmediata, la llamada. El sistema informático debe permitir que, simultáneamente a la recepción de la llamada, aparezcan en la pantalla del equipo informático del operador u operadora todos los datos significativos de la usuaria que sean necesarios para prestar una adecuada atención (localización, datos personales, sanitarios, sociales, recursos, etc.), así como un índice de ayuda (de activación opcional), que sirva de apoyo al operador u operadora siempre que lo necesite, recogiendo procedimientos de actuación ante cualquier incidencia.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, los/as operadores/as han de contar con el apoyo del/a supervisor o supervisora de turno del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice que se toma la decisión más adecuada para resolver el problema que se haya presentado.

### ***B) Comunicaciones de atención y comunicación interpersonal.***

El Centro de Atención efectuará, como mínimo cada 15 días, una llamada a cada una de las usuarias del servicio, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza. Se trata de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las usuarias, interesarse por su estado físico y anímico, estimular hábitos de vida saludables y, en general, proporcionarles acompañamiento y atención.

Para evitar incomodidades a las usuarias, se acordará con ellas el tramo horario y, en su caso, el día o días de la semana más adecuados para realizar estas llamadas. Esta información se incorporará en la "agenda de usuaria", en la que se programarán también, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, las llamadas que haya que realizar con el objetivo de recordar citas, actividades o gestiones, que



sean necesarias para dar seguimiento a una determinada situación de crisis y cualquier otra que sea oportuno realizar por cualquier otra causa.

### *C) Comunicaciones de control técnico del sistema:*

En el momento que se entrega el dispositivo se realizarán pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión, estas comunicaciones deben realizarse desde el lugar de residencia de la usuaria, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio.

En el supuesto de no existir cobertura, la empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar ningún cargo por dicho servicio.

Posteriormente, se realizarán periódicamente, de forma programada y desde el dispositivo de la usuaria, llamadas de autochequeo. Desde el Centro de Atención se realizarán, asimismo, llamadas periódicas de comprobación de funcionamiento del sistema.

### **2.3.3. Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia**

Fundamentalmente, las emergencias que habrá que cubrir pueden catalogarse en los siguientes tipos:

- **Prealarmas:** Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- **Alarma por agresión:** Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.
- **Emergencia sanitaria:** Llamadas en las que se demanda atención ante un problema de salud que requiera una rápida actuación.
- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis, soledad, angustia, necesidad de comunicación, etc.

Aunque cada tipo de emergencia conlleva su propio procedimiento, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, el procedimiento general de actuación será el que sigue:

**Nivel 1 (Respuesta verbal).** Recibida la señal de llamada emitida desde un dispositivo móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención debe permitir la identificación inmediata de la usuaria que ha emitido la llamada, mostrando,



automáticamente, en la pantalla del operador/a que atiende la llamada todos los datos relevantes, para la adecuada prestación del servicio.

La recepción de la llamada en el Centro de Atención debe, también, reflejarse, preferiblemente, mediante un aviso por vibración, en el dispositivo móvil de la usuaria, a fin de que ésta sepa que su llamada se ha recibido.

El equipamiento tecnológico debe permitir, desde ese mismo instante, que el/la operador/a receptor de la llamada pueda:

- Identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra la usuaria que emite la llamada, así como el último recorrido efectuado.
- Controlar el micrófono del dispositivo móvil de la usuaria.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.

Si la ayuda necesaria es de tipo psicológico, desde el Centro de Atención, se prestará, a la usuaria, un primer apoyo, por personal especializado.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

**Nivel 2 (Movilización de recursos).** Se pasará al nivel 2 de atención, en los siguientes casos:

- Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la empresa adjudicataria deberá acordar previamente con cada una de las entidades locales adheridas al servicio, qué recurso es más conveniente movilizar con carácter inmediato en cada caso: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....

En caso de ser preciso, se articularán previamente acuerdos con los correspondientes servicios de emergencia 112.

En todo caso, con objeto de facilitar la máxima información disponible para la adecuada atención de la víctima, cuando se produzca una situación de emergencia,



se comunicará la ubicación de la usuaria, así como la naturaleza de la situación de emergencia planteada.

En cualquier caso, también se contactará con las personas de referencia indicadas por la usuaria, a fin de informarles de la situación.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre la usuaria. Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

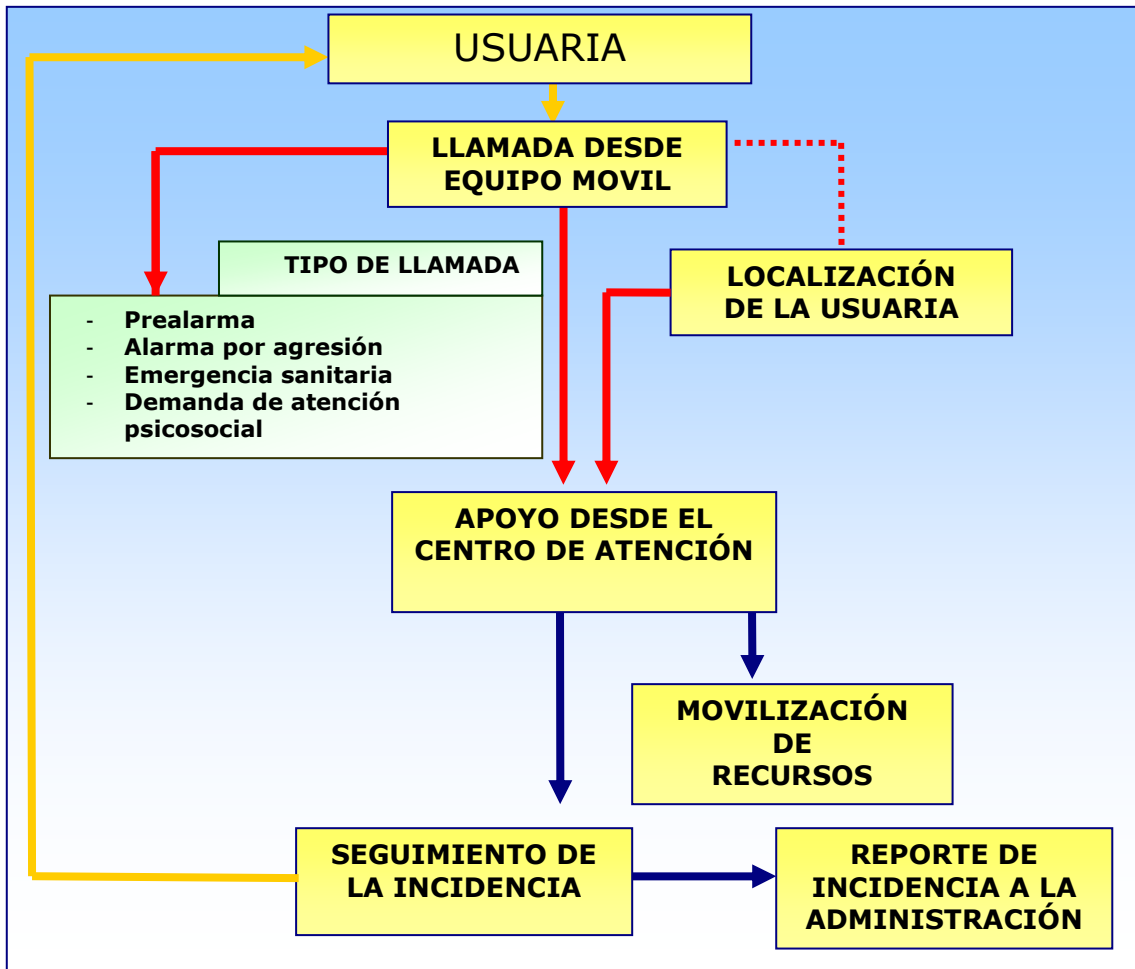
**Nivel 3.-** Se pasa al tercer nivel de atención, cuando es necesario trasladar a la usuaria a un Centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

**Seguimiento.-** En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las llamadas de seguimiento necesarias a la usuaria, hasta que la situación se normalice.

**Informes.-** Se realizará un informe de las incidencias que se hayan producido, en el que se reflejará el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida, y el estado en que se encuentran cada unas de las personas atendidas.



### Resumen del Protocolo General de Actuación.





Este procedimiento general, que deberá ser desarrollado e implantado por la empresa o entidad adjudicataria, permite intervenir, de forma metódica, en cada una de las actuaciones, evitando acciones ineficientes.

De igual modo que debe existir un procedimiento general de actuación, deben elaborarse distintos protocolos para cada una de las acciones del servicio.

En el cuadro siguiente, se han relacionado los principales protocolos específicos que deberá desarrollar e implantar la empresa o entidad que resulte adjudicataria del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género.

## **PRINCIPALES PROTOCOLOS DEL Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)**

### **DE ORGANIZACIÓN**

- Protocolo de puesta en marcha y organización
- Protocolo de recogida de datos previos a la incorporación de una usuaria al servicio
- Protocolo de entrega de terminal
- Protocolo de alta / baja en el Servicio
- Descripción de puestos de trabajo y funciones
- Decálogo de calidad y prevención de riesgos laborales

### **DE ATENCIÓN**

- Protocolo general de atención de incidencias
- Protocolo de actuación ante prealarmas
- Protocolo de actuación ante alarmas por agresión
- Protocolo de actuación ante emergencias sanitarias
- Protocolo de actuación ante demandas de atención psicosocial

### **DOCUMENTOS DE SOPORTE DEL SERVICIO**

- Autorización de la usuaria
- Aviso de avería
- Test comprobación de funcionamiento de terminales

### **DOCUMENTOS QUE SE ENTREGAN A LA USUARIA**

- Pautas para la usuaria
- Derechos y deberes de la usuaria
- Manual de funcionamiento del equipo

#### 2.3.4. Tiempo máximo de respuestas ante alarmas

El tiempo máximo de respuesta ante una alarma nunca será superior a 8 segundos, desde que la llamada se recibe en el Centro de Atención. Se llevará un registro, que recogerá la información relativa a este extremo, de modo que, en cualquier momento, se pueda facilitar a la FEMP, si ésta lo solicita, la relación de tiempos medios de respuesta ante alarmas recibidas.

#### 2.3.5. Actividades complementarias

Este servicio debe basarse en un modelo de relación con las usuarias, basado en la profesionalidad, la calidez, la cercanía y la confianza. Por ello, la actividad principal del servicio se podrá complementar con un programa de actividades (visitas de las usuarias al Centro de Atención, para conocer las instalaciones y las/os profesionales que la atienden, posibles salidas programadas, previa aceptación de las usuarias, para realizar actividades de tipo lúdico y cultural, que no supondrán coste alguno para las usuarias, charlas sobre temas de interés para las usuarias, etc.).

En caso de realizarse éstas, se facilitará a la FEMP, un informe con periodicidad trimestral sobre las actividades complementarias realizadas.

#### 2.3.6. Informes

La empresa o entidad adjudicataria elaborará y trasladará a la FEMP y al Ministerio de Igualdad, por correo electrónico y con la periodicidad indicada en cada caso:

- 1. Un informe semanal** que contenga el número de altas, bajas y usuarias en alta el viernes de casa semana, desagregado por provincias y comunidades autónomas. Asimismo se reflejará el número de prórrogas producidas en el mes.
- 2. Un informe mensual de prestación del servicio**, en el que se refleje el número total de usuarias en alta el último día de cada mes, así como las incorporaciones y bajas producidas durante el mes, distribuidas por provincias y comunidades autónomas. Asimismo se reflejará el número prórrogas producidas en el mes. Se proporcionará información, con suficiente nivel de detalle, sobre las llamadas atendidas, clasificadas por tipos, y sobre su resolución. Este informe se deberá presentar dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al de referencia.

La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de formato, estructura y contenidos de este informe, para su aprobación por parte de la FEMP y el Ministerio de Igualdad.

**3. Un fichero mensual** que será remitido en los cinco primeros días del mes siguiente a la recogida de información y que para cada una de las usuarias contenga como mínimo microdatos para las siguientes variables: fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, provincia de residencia, número de hijos y cuántos de ellos son menores, nivel de estudios, discapacidad, situación laboral, relación con el agresor, tipo de solicitud, situación en el servicio y medidas de protección. Por lo que se refiere al agresor, se deberá remitir en el mismo fichero información relativa a: fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, provincia de residencia, nivel de estudios, discapacidad y situación laboral. Además, este fichero debe contener información sobre el número de alarmas recibidas y el número de llamadas emitidas (en ambos casos desagregadas por tipología), y en su caso, referencias concretas a situaciones de emergencias.

La estructura de este fichero con los valores de cada una de las variables contenidas en el mismo se facilitará a la empresa adjudicataria del servicio. Los microdatos recogidos en este fichero tendrán un tratamiento con fines exclusivamente estadísticos y no deberán contener datos de carácter personal ni identificativos de las usuarias del servicio ni de los agresores.

**4. Una memoria anual** comprensiva de la totalidad del territorio de intervención, con informes diferenciados por comunidades autónomas, que se presentará dentro del mes de enero del año siguiente.

La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de formato, estructura y contenidos del informe mensual y de la memoria anual, para su aprobación por parte de la FEMP y del Ministerio de Igualdad.

La empresa o entidad adjudicataria remitirá, asimismo, a los centros de servicios sociales/igualdad participantes en el programa, dentro de los 10 días del mes siguiente al de referencia y a través del coordinador o coordinadora de zona correspondiente, informes parciales mensuales, relativos a la atención prestada a las usuarias referidas por cada centro.

### **2.3.7. Control periódico del funcionamiento de los equipos**

El control periódico del correcto funcionamiento de los terminales de usuario es fundamental, para garantizar la adecuada operativa del servicio. Este control se realizará de diferentes formas:

- A través de **llamadas de autochequeo**. El autochequeo consiste en la emisión automática y programada de una llamada desde el terminal de usuaria hacia el Centro de Atención, que permite determinar si el funcionamiento del terminal es el correcto. Estas pruebas pasan desapercibidas para la usuaria ya que no existe comunicación entre las/os operadoras/es y las propias usuarias.

- Recomendando a la usuaria la emisión de **llamadas de prueba**, de forma aleatoria o rutinaria. Al mismo tiempo que verifican el funcionamiento del terminal, estas llamadas permiten crear, en la usuaria, hábito de uso del servicio.
- Estableciendo un **sistema periódico de control**, consistente en llamar a las usuarias, solicitándoles que emitan, a su vez, llamadas de prueba desde el dispositivo móvil, lo que permite no solo comprobar el funcionamiento del dispositivo, sino, también, que la usuaria lo sabe utilizar de forma correcta.

La empresa o entidad adjudicataria se compromete a sustituir y entregar los terminales averiados en un máximo de 48 horas.

### 2.3.8. Soporte documental

La empresa o entidad adjudicataria asegurará el adecuado soporte documental de la prestación del servicio, que permita la inspección y el seguimiento de su actuación. En concreto, deberá mantener los siguientes registros:

- **Libro de incidencias:** Este libro estará destinado a recoger las incidencias relevantes que hayan sucedido a lo largo de cada día, en el Centro de Atención, y que hayan tenido repercusión en la prestación del servicio (caída de la red informática, fallo en los sistemas de respaldo, problemas con las comunicaciones, problemas con los/as profesionales, etc.) para, posteriormente, permitir un seguimiento y evaluación del servicio prestado. Este libro debería estar ubicado en el Centro de Atención.

Las hojas del libro estarán numeradas y figurará, en su primera página, la fecha de apertura y la firma de la persona Responsable del Proyecto o, en su defecto, de la Responsable Técnica del Centro de Atención. Cuando tengan que ir abriéndose más libros de incidencias, cada uno de ellos ira enumerándose, de forma correlativa. Los libros de incidencias deberán archivar en el despacho de la persona Responsable Técnica del Centro de Atención.

Diariamente la persona Responsable Técnica del Centro de Atención debe cumplimentar y firmar dicho libro. Las incidencias relevantes deben ser comunicadas a la persona Responsable del Proyecto.

- **Libro de registro de avisos de alarmas técnicas (en soporte informático).** Se trata de un registro informático que permita dejar evidencia de los avisos de usuarias que tienen algún problema con sus terminales del servicio telefónico ATENPRO. Debe guardar constancia del equipo al que se refiere el aviso, la naturaleza del problema y la fecha y hora en que se produce el aviso, la persona que lo ha recibido, así como de la fecha y hora en que se ha solucionado el problema.

Al tratarse de un registro en soporte informático, los avisos se podrán registrar desde cualquier puesto de atención, facilitando su posterior tratamiento, a la hora de organizar el trabajo. Cada día, la persona Responsable del Centro de Atención deberá comprobar que los avisos de alarmas técnicas se resuelven en tiempo y forma.

- **Libro de chequeo de Tecnología del Centro de Atención:** La primera función de la persona Responsable Técnica del Centro de Atención, cuando llega a su puesto de trabajo, es chequear toda la tecnología y comprobar que todo funciona sin incidencias. Si hubiera alguna incidencia en el funcionamiento, deberá dejar constancia en el libro destinado a ello. Este libro estará ubicado en el despacho de la persona Responsable Técnica del Centro de Atención.
- **Libro de altas y bajas en el servicio (en soporte informático):** El libro de altas y bajas, en el servicio, se llevará en soporte informático, para facilitar el tratamiento de la información que contiene. Recoge datos acerca de las usuarias a las que hay que proporcionar el terminal móvil, por primera vez, las prórrogas y sus causas así como de todos los tipos de bajas que se producen.

Las/os profesionales encargadas/os de realizar las anotaciones, en este libro, son los/as coordinadores/as de zona. Se basarán, para ello, en las órdenes de alta de nuevas usuarias o de baja en el servicio, emitidas por los correspondientes servicios sociales.

Este libro debe ser consultado, a diario, por el o la Responsable Técnica del Centro de Atención, para supervisar que las entregas o las retiradas de equipos se hacen en tiempo y forma.

- **Libro de control de terminales (en soporte informático):** Este libro también debe estar informatizado. Es un registro, en el que se reflejarán:
  - Los terminales que aún no han sido entregados a las usuarias
  - Las entregas programadas y realizadas
  - Las retiradas programadas y realizadas
  - Los terminales averiados y en reparación.

### **2.3.9. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico**

Las empresas o entidades que concurren a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico, previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, una propuesta de organización y funcionamiento del servicio, en la que describirán, con el suficiente nivel de detalle, la operativa y los procedimientos de actuación.



## **2.4. Evaluación interna del servicio y gestión de la calidad**

La empresa o entidad adjudicataria deberá establecer un sistema de evaluación interna del servicio y de gestión de la calidad, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.

Tanto la FEMP como el MINISTERIO DE IGUALDAD tendrán libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos que la empresa o entidad adjudicataria utilice para la prestación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, así como a los datos relativos a la gestión del servicio.

Las empresas o entidades que concurren a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, una memoria descriptiva de los medios de los que disponen para controlar y evaluar la calidad en la prestación del servicio.

## **3. Medios personales**

### **3.1. Composición del equipo profesional**

Para la prestación del servicio, la empresa o entidad adjudicataria contará, al menos, con el siguiente personal:

#### **Persona Responsable del Proyecto**

Se responsabilizará de la dirección del servicio y de mantener una coordinación continua con el o la responsable técnica del proyecto en la FEMP, con el fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio.

Poseerá titulación académica universitaria y experiencia profesional en servicios sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas víctimas de violencia de género, así como en el conocimiento y manejo de recursos.

#### **Responsable del Centro de Atención**

Bajo la dependencia y coordinación de la persona Responsable del Proyecto, velará por el correcto funcionamiento del Centro de Atención, responsabilizándose de que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, haciendo hincapié en que la usuaria reciba siempre una acogida psicológica cordial y se movilicen, con inmediatez, los recursos que la situación de emergencia requiera.





Deberá estar en conexión permanente con el Centro de Atención, a través de emisor-receptor de radio o teléfono móvil.

Poseerá titulación académica técnica, experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria y un profundo conocimiento de los medios tecnológicos del Centro de Atención.

### **Coordinadores de Zona**

La empresa o entidad adjudicataria vendrá obligada a asignar un coordinador del servicio telefónico ATENPRO, en cada una de las Comunidades Autónomas en las que se dé servicio a más de 500 usuarias. Las Comunidades Autónomas en las que no se hayan alcanzado las 500 usuarias podrán ser atendidas por coordinadores compartidos con otras Comunidades, preferentemente limítrofes, sin que el número de terminales asignado a cada coordinador de zona pueda superar el millar.

Bajo la dependencia de la persona Responsable del Proyecto, los coordinadores o coordinadoras de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de usuarias y recursos, de familiarizar a las usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de los terminales de usuaria. Deberá estar en conexión permanente con el Centro de Atención a través de emisor-receptor de radio o teléfono móvil.

El perfil profesional más indicado para coordinador o coordinadora de zona es el de trabajador/a social. En cualquier caso, deben contar con titulación académica universitaria y experiencia profesional en servicios sociales, así como conocimiento y manejo de recursos.

### **Supervisores/as de Turno**

Bajo la dependencia de la persona Responsable del Centro de Atención, son los/as responsables directos/as del equipo de operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. Su función es asegurar que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, que la usuaria reciba siempre una acogida psicológica cordial y que se movilicen, con inmediatez, los recursos que la situación de emergencia requiera.

El número de supervisores y supervisoras será de uno por turno. Esta función podrá ser desempeñada por uno/a de los/as operadores/as asignados/as al turno respectivo.

### **Operadores/as**

Bajo la dependencia de la persona Supervisora de Turno, los operadores y operadoras serán quienes se encarguen de recibir, en primera instancia, las alarmas y llamadas de las usuarias del servicio, interviniendo según instrucciones y protocolos establecidos. Los operadores y operadoras deben solicitar la intervención directa del Supervisor/a de Turno, cuando, por la complejidad de la incidencia, no puedan o no

sepan resolverla por sí mismos/as. Son quienes se encarguen de hacer las llamadas de seguimiento y las llamadas programadas en las agendas de usuarias, así como de programar llamadas nuevas, si fuera necesario.

Deben tener buena capacidad de comunicación y percepción, una personalidad equilibrada, rapidez de razonamiento, serenidad y capacidad para transmitir seguridad, al comunicar las pautas de actuación. Son imprescindibles conocimientos de informática a nivel de usuaria.

La presencia mínima de operadoras u operadores en el centro de atención, será la siguiente:

Tramo horario	Número de terminales atendidos						
	Hasta 1.000	De 1.001 a 2.000	De 2.001 a 3.000	De 3.001 a 4.000	De 4.001 a 6.000	De 6.001 a 8.000	A partir de 8.001
De 9 h. a 23 h. Intensidad Alta	1	2	3	4	5	6	1 por cada 2.000 terminales o fracción
De 23 h. a 9 h. Intensidad Baja	1	1	2	2	3	3	1 por cada 4.000 terminales o fracción

Se garantizará la atención 24 horas de las llamadas en castellano y en el resto lenguas cooficiales en España.

Así mismo se valorarán las propuestas que presenten soluciones para garantizar la posibilidad de comunicación en otros idiomas dependiendo de las necesidades de las usuarias del servicio.

### 3.2. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las empresas o entidades que concurren a esta contratación deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, información sobre el número, titulación académica, antigüedad en la prestación de servicios similares y dedicación de los/as profesionales que intervendrán en la



prestación del servicio objeto del contrato, agrupados/as por categorías profesionales.

Asimismo, deberán acreditar el porcentaje de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla de la empresa o entidad licitante, y, en su caso, sus compromisos de contratación para la prestación de este servicio de mujeres desempleadas y con situaciones personales y familiares consideradas de riesgo, especial vulnerabilidad o exclusión social, de personas con discapacidad y de otras personas en situación de exclusión social.

#### **4. Protección de Datos**

La empresa o entidad adjudicataria adoptará las medidas requeridas en la normativa de Protección de Datos necesarias para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y la documentación que, en su momento, fuera facilitada por la Administración y por las usuarias para el correcto desarrollo del servicio.

Las empresas o entidades que opten a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que se adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos tratados, y la documentación facilitada por las distintas Administraciones y por las usuarias, para el correcto desarrollo del servicio.

#### **5. Imagen corporativa**

La imagen corporativa del Ministerio de Igualdad y de la FEMP, en su calidad de promotores del servicio telefónico ATENPRO, deberá recibir un adecuado tratamiento en cuantos soportes se utilicen en la prestación de los servicios a los que se refieren el presente Protocolo.

Para ello, se garantizará la inclusión y reflejo de dicha imagen en el Centro de Atención, los informes y memorias, el material divulgativo, las publicaciones y estudios, los envoltorios y embalajes que contengan los terminales de usuaria y los demás soportes utilizados con ocasión de la prestación del servicio objeto de este contrato. Se excluyen de esta previsión los terminales de usuaria propiamente dichos.

El Ministerio de Igualdad y la FEMP trasladarán a la empresa o entidad que resulte adjudicataria, los elementos gráficos (símbolos, logotipos) y las especificaciones de



diseño (tipografías, colores, tamaños y proporciones, etc.), necesarias para el adecuado cumplimiento de estas previsiones.

## **6. Supervisión de la prestación**

Los Servicios de Inspección del Ministerio de Igualdad (DGVG) y de la FEMP podrán comprobar, en cualquier momento, que la empresa contratada cumple con el Protocolo de Actuación para el Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, así como con las estipulaciones que se incluyan en el contrato de adjudicación.

Madrid, 8 de junio de 2010.

POR LA FEMP

POR EL MINISTERIO DE IGUALDAD

Isaura Leal Fernández

Miguel Lorente Acosta

Secretaria General de la FEMP

Delegado del Gobierno para la Violencia de  
Género