

NORMAS GENERALES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL, PARA LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

IMERSO-FEMP

Octubre, 2004

Índice de contenidos

Introducción.....	4
1. El servicio de teleasistencia móvil, para las víctimas de la violencia de género	6
1.1. Descripción del servicio	6
1.2. Objetivos del servicio	7
1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio	8
1.4. Incorporación al servicio.....	9
1.5. Baja en el servicio	10
1.6. Información a las usuarias	10
1.6.1. Contenido de la información que se facilitará:	11
1.6.2. Soporte en el que se facilitará la información	12
1.7. Relación de la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las Administraciones Públicas	12
2. Descripción técnica de la ejecución del Servicio de Teleasistencia Móvil.....	14
2.1. El Centro de Atención.....	15
2.1.1. Ubicación.....	15
2.1.2. Configuración espacial del Centro de Atención	15
2.1.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	17
2.2. Equipamiento tecnológico	17
2.2.1. Terminales de usuario	17
2.2.2. Central de comunicaciones.....	19
2.2.3. Aplicaciones informáticas de soporte de la atención	19
2.2.4. Aplicaciones de información geográfica	20
2.2.5. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	20
2.3. Operativa del Servicio	21
2.3.1. Horario del Centro de Atención	21
2.3.2. Tipos de comunicaciones	21
2.3.3. Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia	24
2.3.4. Tiempo máximo de respuestas ante alarmas	30

2.3.5. Actividades complementarias	30
2.3.6. Informes	30
2.3.7. Control periódico del funcionamiento de los equipos	31
2.3.8. Soporte documental	32
2.3.9. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	34
2.4. Evaluación interna del servicio y gestión de la calidad	34
3. Medios personales	35
3.1. Composición del equipo profesional	35
3.2. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	37
4. Protección de Datos	38
5. Imagen corporativa	38
6. Supervisión de la prestación	39

Introducción

La alarma social que ha causado el incremento de la violencia doméstica hace necesaria una respuesta global y coordinada, por parte de las administraciones públicas, que aúne tanto las medidas cautelares penales sobre el agresor, esto es, aquellas orientadas a impedir la realización de nuevos actos violentos, como las medidas protectoras de índole civil y social que eviten el desamparo de las víctimas de la violencia doméstica y den respuesta a su situación de especial vulnerabilidad.

En agosto de 2003, entró en vigor la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, tramitada a partir de una iniciativa de todos los grupos parlamentarios y aprobada por unanimidad de ambas Cámaras Legislativas. La nueva regulación, en nuestra Ley de Enjuiciamiento Criminal de la orden de protección, supone un importante avance en la lucha contra la violencia doméstica porque unifica, a partir de una sola solicitud, los diferentes instrumentos de protección de la víctima previstos por el ordenamiento jurídico (penales, civiles y de protección y asistencia social). En los cinco meses transcurridos desde la entrada en vigor de esta ley hasta final de 2003, se solicitaron 7.869 órdenes de protección, 7.530 de las cuales (el 95,7%) fueron pedidas por mujeres y 339 (el 4,3%) por varones. El número de órdenes acordadas, en ese mismo período, ascendió a 6.004, el 76% de las solicitadas.

Durante la pasada legislatura, también se adoptaron otros dos instrumentos importantes para combatir la violencia doméstica: los juicios rápidos y la reforma del Código Penal. Sin embargo, la violencia ejercida contra las mujeres ha seguido creciendo. Según los datos aportados por el Consejo General del Poder Judicial, en el Informe sobre muertes violentas en el ámbito de violencia doméstica, en el año 2003, la violencia doméstica se cobró, en España, el pasado año, 103 muertes (lo que supuso un 54% más que el año anterior). Ochenta y una de las personas fallecidas eran mujeres, y veintidós varones. Nueve de las víctimas eran menores (cinco niños y cuatro niñas). La mayor parte de las mujeres fallecidas perdieron su vida a manos de sus actuales parejas o de sus ex parejas, mientras que la mayoría de los hombres fallecidos fueron agredidos por familiares también varones.

Ante la necesidad de contar con un instrumento jurídico que permita acometer el problema en su integridad, el Consejo de Ministros ha aprobado, el pasado 25 de junio, la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género. El Proyecto de Ley abarca tanto los aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales y de atención posterior a las víctimas, como la normativa civil que incide en el ámbito familiar o de convivencia, donde principalmente se producen las agresiones. Igualmente, aborda con decisión la respuesta punitiva que deben recibir todas las manifestaciones de violencia de género.

Como medida urgente, previa a la aprobación por parte del Ejecutivo de este Proyecto de Ley, el Ministerio de Interior, la Fiscalía General del Estado y el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial acordaron, el 3 de mayo de 2004, crear un protocolo para que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado actúen en coordinación con los órganos judiciales y fiscales para mejorar la protección de las víctimas de la violencia de género.

También, con carácter previo a la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género, el Consejo de Ministros aprobó, en su sesión de 7 de mayo de 2004 y a propuesta de los Ministerios de Justicia, del Interior y de Trabajo y Asuntos Sociales, el Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de la Violencia de Género. Una de las medidas incluidas en este Plan ha sido encomendar a la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad que asuma, a través del IMERSO, la cobertura del servicio de teleasistencia a las víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección, ampliando, para proporcionar esta cobertura, el Convenio de Teleasistencia firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Para cumplir ese encargo, el IMERSO y la FEMP han partido de las enseñanzas derivadas de más de una década de prestación del servicio de teleasistencia y han tenido en cuenta, además, las valiosas experiencias que diferentes organizaciones, públicas y privadas, vienen desarrollando en el campo específico de la teleasistencia móvil para mujeres maltratadas, en las que se están utilizando distintos dispositivos de comunicación y localización, dirigidos, fundamentalmente, a prevenir agresiones, fomentar la confianza de la víctimas en sí mis-

mas y favorecer una vida lo más normal posible de todas aquellas personas que están sufriendo maltrato o puedan sufrirlo en un futuro.

El servicio se ha diseñado, específicamente, para prevenir las agresiones que sufren las mujeres por parte de quienes son o han sido sus cónyuges o de quienes están o han estado ligados/as a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia, tomando como base la experiencia de servicios similares desarrollados por diversas entidades públicas y privadas. Por ello, a lo largo de este documento, se utilizan los términos “usuaria” y “usuarias” (en femenino), para referirse a las víctimas de la violencia de género con orden de protección que utilizan este servicio.

1. El servicio de teleasistencia móvil, para las víctimas de la violencia de género

1.1. Descripción del servicio

El servicio de teleasistencia móvil, para las víctimas de la violencia de género, 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 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. Debe permitir 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 movilizando otros recursos humanos y materiales, propios del usuario/a 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 usua-

rias del mismo, sino que también ha de contemplar actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención podrá 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 DE TELEASISTENCIA MÓVIL, PARA LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO



1.2. Objetivos del servicio

El servicio de teleasistencia móvil, para las víctimas de la violencia de género, 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 movilizando 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.

1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio

Podrán ser usuarias del 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, siempre que el juez que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.

El servicio cesará cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso, cuando así lo determinen, mediante resolución motivada, los servicios sociales que hayan instado la incorporación de la usuaria

al servicio o cuando la usuaria así lo solicite. A este respecto, es importante destacar que la vigencia temporal de las medidas de asistencia y protección social asociadas a la orden de protección, entre las que se encuentra este servicio, no está vinculada a la vigencia de las medidas cautelares de orden civil o penal que pudieran haber sido dictadas. De acuerdo con el Protocolo para la implantación de la orden de protección de las víctimas de violencia doméstica, elaborado por la Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección prevista en la disposición adicional segunda de la Ley 27/2003, la duración, contenido, alcance y vigencia de las ayudas concedidas para hacer efectivas las medidas de asistencia y protección social se fijarán en función de los criterios establecidos por cada Administración, dependiendo, siempre, de las necesidades de la víctima y de las circunstancias de su entorno familiar.

1.4. Incorporación al servicio

Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación al servicio de Teleasistencia Móvil, en los centros de servicios sociales que les correspondan por domicilio. A la solicitud se adjuntará fotocopia, debidamente compulsada, de la orden de protección.

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización, 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.

Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de servicios sociales correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio.

El centro de servicios sociales que recoja y gestione la solicitud, y una vez comprobada que se encuentra vigente la orden de protección, será el encargado de emitir la orden de alta en el servicio, que trasladará mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención, enviando asimismo una notificación a la FEMP que no contendrá los datos de carácter personal de la usuaria.

La empresa o entidad adjudicataria deberá incorporar a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días, 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 no será decidida por los servicios sociales que emitan la orden de alta en el servicio. Estos plazos no serán de aplicación en la fase de inicio y puesta en marcha del servicio, en la que, al ser previsiblemente muy elevado el número de incorporaciones, se actuará de acuerdo con un plan específico de implantación.

La empresa o entidad adjudicataria podrá facilitar información del servicio a todas aquellas personas que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales más cercanos a su lugar de residencia.

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.
- La desaparición del riesgo de agresión.
- 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.

Los centros de servicios sociales emitirán la orden de baja cuando se les notifique la finalización de la vigencia de la orden de protección, que trasladarán mediante fax o correo electrónico al Centro de Atención, enviando asimismo copia a la FEMP.

Las usuarias quedan obligadas, al causar baja en el servicio, a devolver el terminal.

1.6. Información a las usuarias

Las usuarias del servicio de Teleasistencia Móvil serán informadas, en un lenguaje claro y comprensible, del funcionamiento básico del ser-

vicio, 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 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 de Teleasistencia Móvil: 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.

Derechos y obligaciones de las usuarias. Las usuarias deben recibir una información clara y precisa sobre su derechos, en relación

con el servicio de teleasistencia móvil, y, en particular, del 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 usuaria, y, en particular, 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

Coste a cargo de la usuaria. Aunque el servicio es gratuito, en función de las características del terminal, algunas de las llamadas realizadas desde el mismo podrían correr por cargo de la usuaria. Esto ocurriría, por ejemplo, si se utilizase, como terminal, un teléfono móvil que no tuviese restringida la posibilidad de efectuar llamadas a números diferentes de los necesarios para la prestación del servicio. Las usuarias deben recibir una información exacta sobre los posibles costes a su cargo.

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.** La interlocución se canalizará a través de la figura del coordinador de zona, por parte de la empresa o entidad adjudicataria, y del coordinador que se determine en cada uno de los centros de servicios sociales de referencia de las usuarias. Será desde estos centros desde donde se tramiten las órdenes de la alta y baja en el servicio. La empresa o entidad adjudicataria trasladará, mensualmente, a través del coordinador de zona correspondiente, a cada uno de los centros de servicios sociales participantes en el

programa, un informe relativo a la atención prestada, a las usuarias referidas, por el centro respectivo.

En los centros de servicios sociales, 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 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 recibidas por la FEMP.

- **Con la FEMP.** La interlocución se canalizará a través de la persona responsable del proyecto. La empresa o entidad adjudicataria enviará, mensualmente, a la FEMP, un informe global de prestación del servicio (ver apartado 2.3.6, epígrafe 1, de estas normas), la relación de incorporaciones y bajas producidas y la factura correspondiente a cada una de las mensualidades vendidas. Anualmente, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la FEMP una memoria del servicio de teleasistencia móvil, en los términos que se recogen en el apartado 2.3.6, epígrafe 2, 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 de presentarán dentro de las fechas previamente acordadas y una vez que los listados de personas atendidos hayan sido visados por la Administración que corresponda, en cada ámbito de actuación.

- **Con el IMERSO.** La interlocución se canalizará a través de la persona responsable del proyecto. La empresa o entidad adjudicataria enviará al IMERSO un informe mensual global de prestación del servicio (ver apartado 2.3.6, epígrafe 1, de estas normas), y una memoria anual del servicio de teleasistencia móvil, en los términos que se recogen en el apartado 2.3.6, epígrafe 2, de estas normas. Igualmente, la empresa o entidad adjudicataria dará cuenta al IMERSO de cuantos informes se le soliciten, respecto del servicio prestado.

2. Descripción técnica de la ejecución del Servicio de Teleasistencia Móvil

El servicio de teleasistencia móvil, para víctimas de la violencia de género 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 producen.
 - 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 de teleasistencia móvil para las 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**, 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 de teleasistencia móvil 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 equipos de respaldo, 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 de Teleasistencia Móvil para las 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 de Teleasistencia Móvil 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:

- o 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.
- o 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.
- o 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. En particular, se valorará, positivamente, el que su apariencia se asemeje a la de un teléfono móvil convencional.

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:

- o 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.
- o 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.

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.

Las bases de datos que den soporte a estas aplicaciones y la información contenida en ellas son propiedad de las entidades contratantes. 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.

2.2.5. 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 de Teleasistencia Móvil para las 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 de Teleasistencia Móvil para las 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 responder en un tiempo máximo de 10 segundos.

Al producirse una comunicación motivada por una situación de crisis, el Centro de Atención permanecerá en 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 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 (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 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. Estas llamadas se realizarán sin necesidad de un motivo previo, aunque, a veces, pueden estar ligadas a algún evento importante para la usuaria, como su cumpleaños.

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.

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:

- o Identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra la usuaria que emite la llamada, así como el último recorrido efectuado.

- o 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:

- o Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- o 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 gestionar acuerdos de colaboración del servicio de teleasistencia móvil, para víctimas de la violencia de género, con los servicios de emergencia 112 de las diferentes Comunidades Autónomas.

Si se ha llegado a un acuerdo, previamente, con el servicio 112 de la Comunidad Autónoma en la que se produce la emergencia, se les enviará la información de la usuaria, según protocolo acordado, indicando el lugar exacto donde se encuentre la misma, para que puedan poner en marcha los recursos acordes a la situación (ambulancia, fuerzas de seguridad de la zona correspondiente, servicios civiles de emergencia, etc.) disponibles en la zona donde se encuentre.

Si no existiera el acuerdo antes mencionado o no se pudiese contactar con el servicio 112, desde el Centro de Atención, se procederá, de forma inmediata, a contactar con las fuerzas de seguridad que co-

respondieran en cada caso, con objeto de que puedan acudir a prestar ayuda, informándoles del lugar exacto en el que se encuentra la usuaria y de 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.

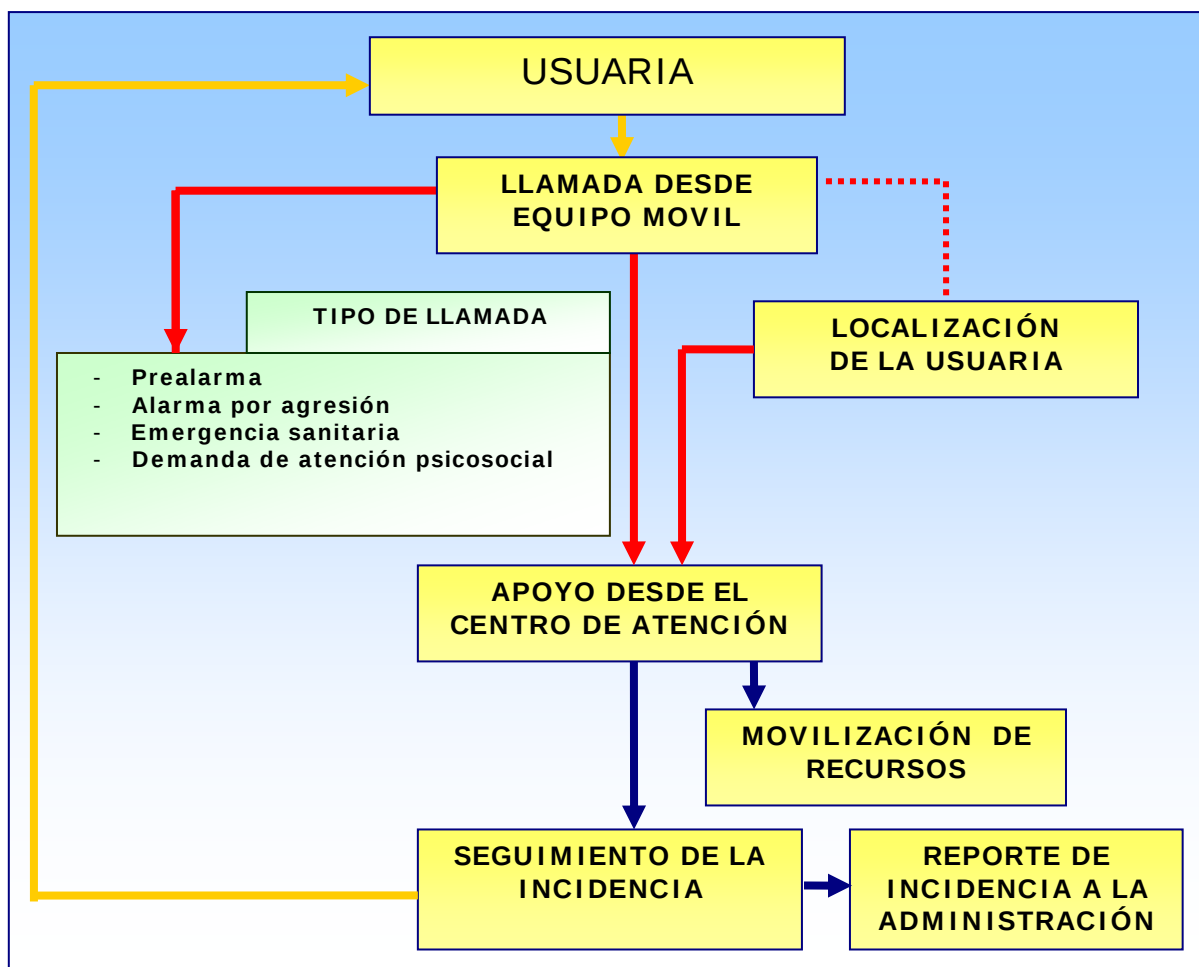
Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

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 de teleasistencia móvil, para las víctimas de la violencia de género.

PRINCIPALES PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL PARA LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

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 10 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 IMRSO, por correo electrónico y con la periodicidad indicada en cada caso:

1. **Un informe mensual de prestación del servicio**, en el que, además de reflejar el número total de usuarias en alta, a la fecha de cierre del informe, y las incorporaciones y bajas producidas durante el mes, así como la distribución de estos datos por Comunidades Autónomas. 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 IMRSO.

2. **Una memoria anual** comprensiva de la totalidad del territorio de intervención, con separatas desagregadas por Comunidades Autónomas, que 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 el IMRSO.

La empresa o entidad adjudicataria remitirá, asimismo, a los centros de servicios sociales 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.

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 de Teleasistencia Móvil. 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, así como de las 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 concurran a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico, previsto en las bases para la contratación del Servicio de Teleasistencia Móvil, para las 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 IMERSO 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 de teleasistencia para las víctimas de la violencia de género, así como a los datos relativos a la gestión del servicio.

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 de Teleasistencia Móvil para las 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.

Se valorará que las empresas cuenten con un sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio de teleasistencia, según la NORMA UNE/EN/ISO 9001:2000, certificado por una entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

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 de teleasistencia, para víctimas de la violencia de género, 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 actua-

ción. 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 8 h. a 22 h.	1	2	3	4	5	6	1 por cada 2.000 termi- nales o frac- ción
De 22 h. a 8 h.	1	1	2	2	3	3	1 por cada 4.000 termi- nales o frac- ción

Se valorará que los/as operadores/as puedan comunicarse con fluidez, además de, en castellano, en otras lenguas cooficiales en España.

3.2. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las empresas o entidades que concurran a esta contratación deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las bases para la contratación del Servicio de Teleasistencia Móvil para las víctimas de la violencia de género, información sobre el número, titulación académica, antigüedad en la prestación del servicio 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 minusválidos/as 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 o exclusión social, personas con discapacidad y otras personas 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 de Teleasistencia Móvil, para las 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 manejados 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 IMSERSO y de la FEMP, en su calidad de promotores del servicio de teleasistencia móvil para las víctimas de la violencia de género, deberá recibir un adecuado tratamiento en cuantos soportes se utilicen en la prestación de los servicios a los que se refieren las presentes normas.

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 IMSERSO 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 IMERSO y de la FEMP podrán comprobar, en cualquier momento, que la empresa contratada cumple con todas y cada una de las Normas Generales para el Servicio de Teleasistencia Móvil para las Víctimas de la Violencia de Género, así como con las estipulaciones que se incluyan en el contrato de adjudicación.

Madrid, 6 de Octubre de 2004

El Director General
del IMERSO

El Secretario General
de la FEMP

Angel Rodríguez Castedo

Julio Alberto Torres Pérez