

EL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES, PROPUESTO POR EL GABINETE DE ESTUDIOS Y PROGRAMAS CON FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, HA SIDO APROBADO PARA SU UTILIZACIÓN EN EL EXPEDIENTE DE REFERENCIA POR RESOLUCIÓN DE ÉSTE ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CON FECHA INDICADA EN LA DILIGENCIA DE VERIFICACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA.
CONTR 2024 685202**

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.
1. OBJETO DEL CONTRATO.
2. ÁMBITO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO.
 - 2.1. RÉGIMEN JURÍDICO BÁSICO.
 - 2.2. ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN.
 - 2.3. PERSONAS BENEFICIARIAS.
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.
 - 3.1. NATURALEZA Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO.
 - 3.2. OBJETIVOS
 - 3.3 PRINCIPIOS QUE DEBEN GUIAR LA INTERVENCIÓN.
 - 3.4 REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES
 - 3.4.1 LUGAR INTERVENCIÓN Y MEDIOS MATERIALES
 - 3.4.2 RECURSOS HUMANOS
 - 3.5 FUNCIONES DE LOS EQUIPOS QUE COMPONEN EL SERVICIO
 - 3.6. METODOLOGÍA: PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN.
 - 3.6.1 CONSIDERACIONES GENERALES
 - 3.6.2 PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN
 - 3.7 APLICACIÓN INFORMÁTICA
- 4 SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.
 - 4.1 COORDINACIÓN PROVINCIAL.
 - 4.2 COORDINACIÓN REGIONAL.
5. ELABORACIÓN DE INFORMES Y MEMORIAS DE SEGUIMIENTO.
 - 5.1. INFORMES DE SEGUIMIENTO
 - 5.2 MEMORIAS DE SEGUIMIENTO.
6. OBLIGACIONES DE LA PERSONA CONTRATISTA.
 - 6.1. OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL.
 - 6.2. OBLIGACIONES DE CARÁCTER MATERIAL Y FUNCIONAL.
 - 6.3. OBLIGACIONES DE CARÁCTER ECONÓMICO.
 - 6.4. OBLIGACIONES EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA.
 - 6.5. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL CONTRATO.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA - PROPUESTA PPT - 1 de 22

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 1 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 7.1. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.
- 7.2. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- 8. RESPONSABLE DEL CONTRATO

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 2 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



0. INTRODUCCIÓN.

En el presente documento se describen las prescripciones técnicas a las que se ha de someter la ejecución del contrato denominado “Servicio de atención inmediata 24 horas a mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía”.

La persona contratista realizará todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento.

El presente documento enmarca los aspectos organizativos y las condiciones generales de realización en la prestación de los trabajos.

Finalmente se describen aquellos aspectos técnicos que deben necesariamente ser contemplados y detallados en las ofertas que se presente a fin de permitir su adecuada evaluación.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del presente pliego de prescripciones técnicas establecer las condiciones técnicas por las que se regule la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA**, de conformidad con lo establecido en el art. 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

El 24 de mayo de 2022 el Gobierno de España aprobó en Consejo de Ministras y Ministros, los criterios de distribución territorial y la distribución resultante para la ejecución de los créditos presupuestarios destinados a la creación de centros de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual (Centros de Crisis).

El importe de esta partida, medida prevista en la inversión nº4 del Componente 22 (C22.I04) “Plan de Choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión” del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”, ascendió a 46.200.000 euros, que se suman a los 19.800.000 euros que se destinaron en 2021, sumando un importe total de 66.000.000 euros, que debían ser ejecutados, por razón de competencias, por las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía. Este crédito se destina a la creación de centros de asistencia integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en todas las provincias y las Ciudades con Estatuto de Autonomía (Centros de Crisis). Se estableció la implantación de al menos uno en cada provincia, debiendo estar operativos antes del 31 de diciembre de 2024.

Para la puesta en funcionamiento de los Centros de Crisis se requiere de la presencia física de personal especializado en la materia que ofrezca todas las atenciones contempladas en la normativa.

En cumplimiento de lo anterior, este Servicio debe realizarse en los Centros de Crisis habilitados, dotándolos del personal necesario.

2. ÁMBITO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

2.1. RÉGIMEN JURÍDICO BÁSICO.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 3 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Por su naturaleza, la actividad del servicio se encuentra recogida en la legislación de ámbito internacional, nacional y autonómico relativa a la atención a víctimas de violencia de género, entre otra normativa:

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) de Naciones Unidas, de 18 de diciembre de 1979.
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas, 1993.
- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica de 2011 (Convenio de Estambul), ratificado por España en 2014.
- Ley 35/95, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- Pacto de Estado Contra la Violencia de Género, 2017.
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, y su modificación por Ley 9/2018, de 8 de octubre.
- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género y su modificación por Ley 7/2018, de 30 de julio.

2.2. ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN.

El ámbito territorial de actuación del servicio es la Comunidad Autónoma de Andalucía, con prestación de la atención presencial en cada una de las ocho provincias de Andalucía.

2.3. PERSONAS BENEFICIARIAS.

Serán usuarias de este servicio las mujeres que se encuentren en Andalucía y que hayan sido víctimas de violencia sexual ya sea recientemente o en el pasado

La edad de las mujeres que serán atendidas en este servicio será a partir de los 12 años. En el caso de niñas de entre 12 y 16 años no se atenderá directamente a las menores sino que se ofrecerá atención a sus tutores legales, personas familiares o del entorno y/o a aquellos servicios u organismos de los ámbitos educativo, sanitario, servicios sociales y cuerpos y fuerzas de seguridad.

Se entiende por “mujer víctima” lo establecido en el apartado a) del artículo 1bis de la Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género: “A efectos de la presente Ley, se considerarán víctimas de violencia de género y tendrán reconocidos los derechos de esta norma sin necesidad de interposición de denuncia, tanto si se trata de violencia física, violencia psicológica, violencia sexual o violencia económica:

a) La mujer que, por el hecho de serlo, independientemente de su edad, orientación o identidad sexual, origen, etnia, religión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, sufra un daño o perjuicio sobre su

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 4 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



persona. A estos efectos, el término «mujer» incluye a las menores de edad que puedan sufrir violencia de género.”

El Artículo 3 de la ley Andaluza define el concepto, tipología y manifestaciones de violencia de género, recogiendo en su apartado c) lo siguiente “Violencia sexual, que incluye cualquier acto de naturaleza sexual no consentido por la mujer, abarcando la imposición del mismo mediante fuerza, intimidación o sumisión química, así como el abuso sexual, con independencia de la relación que el agresor guarde con la víctima.”

De conformidad con lo recogido en el artículo 3.1 de **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual**, se entiende por violencias sexuales “cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.”

La **Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal** establece en su artículo Artículo 178 lo siguiente “2. Se consideran en todo caso agresión sexual los actos de contenido sexual que se realicen empleando violencia, intimidación o abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, así como los que se ejecuten sobre personas que se hallen privadas de sentido o de cuya situación mental se abusare y los que se realicen cuando la víctima tenga anulada por cualquier causa su voluntad.”

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

3.1. NATURALEZA Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

El “Servicio de atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía” se trata de un recurso público y gratuito de atención inmediata telefónica, telemática y presencial a las mujeres que han sufrido violencia sexual recientemente o en el pasado. Esta atención especializada se prestará durante las 24 horas, los 365 días del año.

El servicio ofrecerá las siguientes atenciones las 24 horas, todos los días del año :

- a) Atención Telefónica y telemática especializada.
- b) Atención profesional presencial, en casos de emergencia y/o en crisis, en el punto de intervención de cualquier localidad andaluza.
- c) Atención profesional en los “Centros de Crisis” ubicados en todas las provincias andaluzas.

3.2. OBJETIVOS.

Objetivo general.

- Proporcionar atención inmediata y acompañamiento a las mujeres que han sufrido violencia sexual , 24 horas, 365 días al año, favoreciendo su recuperación emocional para facilitar la toma de decisiones y la superación de las secuelas, mediante una intervención temprana psicológica y social, desde un enfoque de género y una perspectiva victimológica.

Objetivos Específicos:

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 5 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Ofrecer una primera atención, información, orientación y asesoramiento a aquellas mujeres que hayan sufrido violencia sexual, organismos o servicios que los soliciten o personas familiares o del entorno de las víctimas.
- Potenciar la resiliencia de las víctimas de violencia sexual y a minimizar las vulnerabilidades en el afrontamiento a este hecho traumático con la finalidad de prevenir a medio y largo plazo la aparición de trastornos psicológicos y emocionales de mayor envergadura y orientar a la víctima sobre los recursos existentes
- Reducir la probabilidad de aparición de secuelas psicológicas en las víctimas, favorecer que se realice un adecuado afrontamiento del suceso, potenciar su resiliencia y contribuir a minimizar la victimización secundaria.
- Proporcionar un acompañamiento emocional que facilite el proceso de toma de decisiones y puesta en marcha de las mismas y un acompañamiento físico a los recursos necesarios orientado a garantizar el ejercicio de sus derechos y evitar la revictimización.
- Informar sobre las causas, manifestaciones y consecuencias de la violencia sexual, así como de los procesos y recursos de atención reparadora existentes.
- Facilitar el asesoramiento desde un punto de vista victimológico y el acceso a los recursos especializados para una atención a medio- largo plazo.
- Ofrecer sensibilización y formación a profesionales y a la ciudadanía en general sobre las violencias sexuales.

3.3. PRINCIPIOS QUE DEBEN GUIAR LA INTERVENCIÓN:

- Evitar victimización secundaria
- Respeto, escucha activa y refuerzo positivo ante las decisiones tomadas por la mujer.
- Asistencia individualizada
- Acompañamiento y comunicación empática
- Intimidad y Confidencialidad
- Realismo e los mensajes y la información ofrecida.
- Perspectiva de género

3.4. REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES.

El *Servicio de atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía* deberá cumplir los requisitos materiales y funcionales que a continuación se indican:

3.4.1. LUGAR INTERVENCIÓN Y MEDIOS MATERIALES

Según la intervención que se realice se requerirán los siguientes medios materiales:

- Atención telefónica y telemática: Se prestará esta atención mediante la derivación del Teléfono de Información a la Mujer 900 200 999 del Instituto Andaluz de la Mujer o mediante vía telemática. Para ello la persona contratista contará con el equipamiento necesario para la adecuada prestación de este servicio, contando como mínimo con:
 - Una centralita virtual
 - Tres terminales móviles
 - Dos ordenadores portátiles que permitan la asistencia permanente.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 6 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Atención presencial en el lugar en el que se encuentre la víctima o que requiera la intervención: Debido a la particularidad del servicio, los escenarios de intervención presencial en crisis serán diversos y dependerán de las circunstancias de cada caso.

La persona contratista deberá disponer de medios para el desplazamiento del personal técnico a la localidad de Andalucía donde se encuentre la mujer, en el menor plazo de tiempo posible, en todo caso inferior a las 5 horas, para realizar la atención presencial en crisis.

La atención presencial se podrá realizar en un centro sanitario, comisaría de policía, centro de Servicios Sociales, Juzgado de Guardia, espacio facilitado por el Ayuntamiento de la localidad donde se vaya a realizar la atención o, en todo caso, en un espacio físico que proporcione la intimidad y calidad que exige un servicio de estas características.

- Atención en el “Centro de Crisis”: El Instituto Andaluz de la Mujer pondrá a disposición e la empresa contratista los inmuebles y espacios físicos en los que se ubicarán los Centros de Crisis así como el mobiliario, los suministros necesarios (luz, internet, agua) y los servicios de mantenimiento, vigilancia y limpieza. La persona contratista deberá disponer del material fungible de oficina necesario para la prestación del servicio y la atención a las personas usuarias.

La persona contratista deberá proporcionar el traslado de las mujeres víctimas desde el lugar en el que se encuentren hasta el “Centro de crisis” en los casos en los que la mujer no disponga de medios para hacerlo.

Así mismo deberá disponer de medios para el desplazamiento del personal técnico que se encuentra en los Centros de Crisis a la localidad donde se encuentre la mujer, en el menor plazo de tiempo posible, en todo caso inferior a las 5 horas, para realizar la atención presencial en crisis cuando así se considere necesario. La atención presencial fuera del “Centro de crisis” se podrá realizar en un centro sanitario, comisaría de policía, centro de Servicios Sociales, Juzgado de Guardia, espacio facilitado por el Ayuntamiento de la localidad donde se vaya a realizar la atención o, en todo caso, en un espacio físico que proporcione la intimidad y calidad que exige un servicio de atención en crisis de estas características.

3.4.2. RECURSOS HUMANOS

La empresa contratista del *Servicio de Atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía*, deberá poner en marcha todos los recursos humanos que sean necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, así como las sustituciones de profesionales que pudieran ser necesarias para una correcta y eficaz prestación del servicio, incluidas las bajas y periodos vacacionales.

Para la realización de las diversas tareas encomendadas, la persona contratista deberá disponer de un equipo técnico experto en la materia objeto del contrato, de acuerdo a los criterios OTROS REQUISITOS exigidos en el ANEXO III del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como cumplir cuantos otros requisitos legales sean necesarios.

Dada la naturaleza del servicio, dirigido a mujeres que han sufrido violencia sexual, el equipo de profesionales que formen parte de los equipos de trabajo serán mujeres.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 7 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El equipo técnico que intervendrá en el *Servicio de Atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía*, estará compuesto por mujeres, al menos, por las siguientes profesionales:

- Equipo de atención telefónica y telemática: 1 profesional de la psicología para la atención telefónica/telemática en el horario no presencial del Centro de Crisis, 16 horas diarias/ días laborables y 24 horas fines de semana y festivos.
- Equipo de atención presencial fuera del horario de atención del Equipo de atención del Centro de Crisis : 8 Psicólogas de guardia localizada, 1 profesional para cada una de las provincias de Andalucía, 16 horas diarias/ días laborables y 24 horas fines de semana y festivos.
- Equipo de atención del Centro de Crisis:
 - 8 psicólogas-responsables: 1 profesional en cada una de las provincias de Andalucía a media jornada de lunes a viernes.
 - 8 Trabajadoras sociales: 1 profesional en cada una de las provincias de Andalucía a media jornada de lunes a viernes.

Las profesionales, psicólogas y trabajadoras sociales, del Equipo de atención del “Centro de Crisis” organizarán sus turnos de trabajo de forma no solapada. Las psicólogas de los “Centros de Crisis” realizarán además las funciones de responsables del centro.

La Administración ostenta la potestad de policía, para procurar la continuidad y buen orden de la prestación, así como las demás establecidas en la LCSP, sin interferir en la facultad de dirección que corresponde a la empresa contratista.

Durante el periodo vacacional, bajas o disfrute de otros permisos todas las personas profesionales serán sustituidas por otras que reúnan la formación y experiencia requerida. Si durante la ejecución del contrato la persona contratista tuviera que sustituir a alguna profesional garantizará que el servicio quede cubierto, en todo momento, por el personal que establece el presente contrato. En todo caso las personas que se incorporen al equipo deberán reunir los mismos requisitos que las sustituidas y ser comunicado en los 15 días siguientes a la persona responsable del contrato en la administración.

Asimismo, las personas que componen los equipos técnicos tienen incompatibilidad para atender de manera profesional a estas usuarias tras la atención en este programa en un período de un año, para realizar funciones de mediación familiar en relación con el objeto del contrato.

Las profesionales deberán desarrollar personalmente las funciones propias para el cumplimiento de las actuaciones establecidas para cada ámbito de intervención, y en ningún caso podrán asistir a las víctimas en sus gabinetes profesionales ni delegar estas funciones total o parcialmente en otras personas colaboradoras.

3.5. FUNCIONES DE LOS EQUIPOS QUE COMPONEN EL SERVICIO:

Teniendo en cuenta las diferentes tareas y niveles de atención a ejecutar, el servicio se estructurará de la siguiente manera:

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 8 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 1. Equipo Técnico de Atención Telefónica y telemática fuera del horario de atención del “Centro de Crisis”**, atenderá telefónicamente las demandas de mujeres víctimas de violencia sexual derivadas desde el Teléfono 900 200 999 del IAM y las demandas recibidas vía telemática, realizará la intervención telefónica en crisis, activará la atención inmediata presencial, en su caso, y supervisará y coordinará las actuaciones de los demás equipos profesionales para garantizar el buen desarrollo y coordinación del servicio.

Realizará al menos las siguientes funciones:

- Servicio de guardias de disponibilidad de 16 horas diarias/ días laborables y 24 horas fines de semana y festivos.
- Contacto con el Equipo de Coordinación del 900 200 999 del IAM para la verificación de las guardias.
- Recepción de llamadas derivadas por parte del personal del Teléfono 900 y de demandas realizadas vía telemática.
- Acogida telefónica o telemática de las personas usuarias del servicio, valoración de necesidades y primera atención.
- Intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Planificación de la intervención y activación del Equipo de Atención Presencial en Crisis.
- Coordinación con Centros Hospitalarios, Comisarías, Juzgados, etc. para obtener el escenario de intervención con la usuaria.
- Coordinación y supervisión permanente con el Equipo de Atención Presencial en caso de activación, en tanto se cierre la atención a la usuaria.
- Supervisión de activaciones y toma de decisiones individualizada.
- Servir de enlace y transmisión bilateral de información con el Equipo Técnico Presencial.
- Informar al equipo de atención en el “Centro de Crisis” de las actuaciones desarrolladas durante las guardias.
- Resolución de incidencias que se puedan dar en el desarrollo del servicio durante su horario de atención.
- Participar como ponentes en jornadas, mesas redondas y otras acciones formativas o de coordinación institucional que les sean requeridas.
- Intervención con acompañantes de la víctima si fuera necesario.

- 2. Equipo Técnico de Atención Presencial fuera del horario de atención del “Centro de Crisis”** Se activará su atención cuando el Equipo de atención telefónica se lo requiera. Prestará los primeros auxilios psicológicos a la víctima, así como información y acompañamiento, hasta que quede estabilizada la crisis de la mujer atendida. Garantizará la cobertura de atención presencial del servicio en toda la Comunidad Andaluza.

Realizará al menos las siguientes funciones:

- Realizar guardias de disponibilidad según calendarización 16 horas diarias/ días laborables y 24 horas fines de semana y festivos.
- Desplazamiento al lugar dónde se requiera su intervención.
- Proporcionar atención a las mujeres que acudan a los Centros de crisis fuera del horario de atención de las profesionales del Equipo de atención de dicho centro.
- Realización de primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.
- Orientación, apoyo y acompañamiento, en su caso, a través de las diferentes gestiones judiciales, policiales y/o médicas que la víctima tenga que realizar con carácter inmediato.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 9 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Coordinación con otros profesionales y recursos intervinientes en el caso.
- Intervención con acompañantes de la víctima.
- Gestiones de planificación de la sesión de intervención en crisis.
- Comunicación continua con el Equipo de atención telefónica.
- Recoger de forma sistemática aquellos datos cuantitativos y cualitativos que sean requeridos y trasladar la información de los casos asignados a la profesional responsable del Centro de crisis de acuerdo al procedimiento que se establezca.
- Elaborar y entregar el Informe de actuaciones realizadas al finalizar la activación.
- Asistir a las reuniones de trabajo y formación que dentro del servicio se establezcan.
- Participar como ponentes en jornadas, mesas redondas y otras acciones formativas o de coordinación institucional que les sean requeridas.

3. Equipo de atención del “Centro de Crisis”. Prestará la atención telefónica de las llamadas derivadas del Teléfono de Atención a la Mujer y de las demandas recibidas vía telemática, así como la atención presencial en el “Centro de crisis”. Así mismo, en aquellos casos de emergencia y/o en crisis en los que se considere necesario, se desplazará para realizar atención presencial a las víctimas en los lugares en los que se encuentre o que requiera la intervención.

Realizará al menos las siguientes funciones:

- Atención llamadas derivadas del Teléfono de Atención a la Mujer/demandas vía telemática:
 - Recepción de llamadas derivadas por parte del personal del Teléfono 900 o de las demandas de atención recibidas vía telemática.
 - Acogida telefónica/telemática de las usuarias, valoración de necesidades y primera atención.
 - Realización de primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.
 - Planificación de la Intervención y valoración de si es necesario la atención presencial de la víctima y el lugar para realizar dicha atención (En el “Centro de Crisis” o desplazamiento a lugar dónde se encuentre la víctima).
 - Coordinación con Centros Hospitalarios, Comisaría, Juzgados, etc. para obtener el escenario de intervención con la usuaria.
 - Intervención con acompañantes de la víctima si fuera necesario.
- Atención presencial en el “Centro de Crisis”
 - Recepción de aquellas personas que acudan al “Centro de Crisis”, valoración de la demanda y toma de decisiones sobre las actuaciones a realizar en función de la misma.
 - Informar y orientar sobre derechos y recursos existentes en función de la demanda planteada.
 - Realización de primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis y planificación de las actuaciones a seguir.
 - Planificación de la Intervención.
 - Coordinación con otras/os profesionales y recursos intervinientes en el caso.
 - Intervención con acompañantes de la víctima si fuera necesario.
- Atención presencial fuera del Centro de Crisis:
 - Desplazamiento al lugar de los hechos.
 - Orientación, apoyo y acompañamiento, en su caso, a través de las diferentes gestiones judiciales, policiales y/o médicas que la víctima tenga que realizar con carácter inmediato.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 10 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf5d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Coordinación con otras/os profesionales y recursos intervinientes en el caso.
 - Intervención con acompañantes de la víctima si fuera necesario.
 - Gestiones de planificación de la sesión de intervención en crisis.
 - Actuaciones dirigidas a garantizar la calidad de la intervención desde la perspectiva de género.
- Otras atenciones:
 - Llamadas de seguimiento a las usuarias atendidas en el servicio.
 - Resolución de incidencias que se puedan dar en el desarrollo del servicio durante su horario de atención.
 - Coordinación con otros recursos en el caso de que sea necesario tras la intervención con mujeres víctimas de violencia sexual.
 - Realizar Informe de actuaciones realizadas al finalizar las intervenciones.
 - Informar a los Centros Provinciales de las actuaciones desarrolladas en el servicio.
 - Participar como ponentes en jornadas, mesas redondas y otras acciones formativas o de coordinación institucional que les sean requeridas.
 - Recoger de forma sistemática aquellos datos cuantitativos y cualitativos que sean requeridos.
 - Asistir a las reuniones de trabajo y formación de las profesionales del Servicio.
 - Derivación de los casos al Centro Provincial del IAM de referencia.

Así mismo las funciones que realizarán las psicólogas como **responsables del “Centro de crisis”** serán al menos las siguientes:

- Contacto con el Equipo de Coordinación del 900 200 999 del IAM para la verificación de los turnos y guardias.
- Supervisión de actuaciones realizadas por el Equipo de atención telefónica y el Equipo de atención psicológica presencial de guardia.
- Gestión de los equipos técnicos garantizando la atención inmediata y especializada, así como la supervisión del trabajo llevado a cabo.
- Organización de las reuniones de coordinación y sesiones de trabajo de cara a sistematizar las actuaciones y constituir los equipos.
- Coordinación con el Centro provincial de referencia y asistencia a las reuniones de seguimiento que se convoquen.
- Organización de formaciones a profesionales de diversos ámbitos en primeros auxilios psicológicos a mujeres víctimas de violencia sexual, en coordinación con el IAM.
- Supervisar el funcionamiento del Centro de crisis (Servicios de vigilancia, limpieza, horarios de atención profesional, uso de espacios, etc.)
- Supervisar el equipamiento y mantenimiento del Centro de crisis. Comunicar al Centro provincial de referencia cualquier incidencia o desperfecto ocurrida en la infraestructura del centro de crisis, así como las necesidades de equipamiento.

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 11 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3. 6. METODOLOGÍA: PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO.

3.6.1. Consideraciones generales

El “Servicio de atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía” pretende favorecer la recuperación emocional de las mujeres víctimas de violencia sexual y se constituye como un recurso de intervención especializada, temprana e inmediata con perspectiva de género.

La metodología que deberá seguir la persona contratista en el desarrollo de la intervención se deberá sustentar en un enfoque de género, desde el análisis feminista, basado en un sistema coordinado y sistematizado de abordaje de la problemática de la violencia sexual, que se traduce en un diseño de intervención individualizado según la naturaleza y necesidades de cada caso.

3.6.2. Procedimiento de intervención:

ACCESO:

El “Servicio de atención inmediata 24 horas a las mujeres víctimas de violencia sexual en Andalucía”, se accederá mediante las siguientes vías:

- Teléfono 900 200 999 del IAM
- Telemática
- Asistencia presencial en el “Centro de Crisis”.

Pueden solicitar el acceso al servicio:

- La víctima .
- Los Juzgados de Instrucción, Juzgados de Guardia, Fiscalía.
- Savas (Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía).
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Centros de Salud de urgencia.
- Cualquier organismo oficial que esté atendiendo a la víctima en ese momento.
- Familiares o personas del entorno de la víctima.

La persona responsable del contrato por el Instituto Andaluz de la Mujer podrá modificar los criterios y requisitos de acceso al servicio, lo que será comunicado a la persona contratista.

INTERVENCIÓN

- **Acceso a través del Teléfono 900 200 999 del IAM/vía telemática:** La persona el Equipo de atención telefónica/telemática o la profesional del “Centro de Crisis” que atienda la demanda, seguirá en líneas generales el siguiente procedimiento:
 - Recoger los datos que sea posible obtener sobre el caso y ampliar información: Recabará los datos necesarios para identificar las necesidades de la usuaria y determinar el tipo de intervención que va a requerir. En este sentido, es importante tener en cuenta todas aquellas circunstancias que aumentan su vulnerabilidad (edad, enfermedad, diversidad funcional, situación de exclusión social, situación administrativa irregular, drogodependencia, etc.) ya que producen una mayor

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 12 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



indefensión y se consideran agravantes legales. En los casos de demanda realizada mediante vía telemática se valorará la conveniencia de contactar telefónicamente con la persona interesada.

- Realizar una primera asistencia telefónica de manera urgente:
 - Procurar los primeros auxilios psicológicos: Se realizará una primera valoración del estado psicológico de la usuaria y en el caso de que fuese necesario se realizará una intervención en crisis para abordar la contención emocional, disminuir la posible confusión cognitiva, reducir la reactividad psicofisiológica y favorecer su propio reajuste.
 - Ofrecer Información especializada sobre violencia sexual, dando pautas de actuación concretas tras la agresión a cerca de qué hacer en cuanto a forma, tiempo y demandas que se soliciten.
 - Orientar e informar sobre los recursos, servicios y prestaciones según las características de cada situación (personales, familiares, servicios sociales, judiciales, asociaciones, sanitarios, etc.) para tranquilizar a la víctima y estabilizarla en los primeros momentos.

- Valorar la necesidad de que la usuaria reciba asistencia presencial en crisis. Se considera que esta es una actuación conveniente por lo que se tendrá que recoger en el informe del caso cuales han sido los factores que han determinado la no necesidad de acompañamiento presencial.

- Establecer un Plan de Intervención Presencial (si se ha valorado necesario): para ello las actuaciones que se planifiquen deben acordarse siempre de acuerdo con la víctima o con quienes hayan derivado el caso.

- Realizar la intervención presencial:

Dependiendo del horario en el que se produzca la llamada y de la necesidad del caso se acordará si la mujer víctima se desplazará al “Centro de Crisis” de su provincia o si la profesional debe trasladarse al lugar dónde se encuentra la víctima:

- Desplazamiento de la víctima al “Centro de Crisis”: Se facilitará el transporte de la mujer hasta del centro si no dispusiera de medios propios.
- Desplazamiento de el/la profesional al lugar dónde se encuentre la víctima: Dependiendo del momento en el que se produzca la atención se desplazará la profesional del “Centro de Crisis” o se activará al Equipo de atención psicológica presencial de guardia. Las profesionales se desplazarán hasta el lugar donde se vaya a realizar la atención presencial, y que será preferentemente el lugar desde el que se les ha llamado derivando el caso (Juzgado, Hospital, Fuerzas de Seguridad).

El objetivo de la atención presencial en crisis es crear un contexto de seguridad, confidencialidad y facilitador de la comunicación, disminuir el estado de ansiedad, apoyar y tranquilizar a la mujer y orientar, en su caso, el escenario hospitalario/judicial/policial por el que va a transitar.

La atención presencial incluye la prestación de primeros auxilios psicológicos a la víctima, así como, la información, el asesoramiento relacionado con la violencia sexual en redes, y acompañamiento, en su caso, a través de las diferentes gestiones judiciales, policiales y/o médicas que la víctima tenga que realizar con carácter inmediato. Asimismo cuando se estime necesario se contactará y orientará a las personas allegadas a la mujer víctima.

Favorecerá la coordinación con otros/as profesionales durante el proceso de intervención y seguimiento, tanto de los Centros Sanitarios como de los/as profesionales externos/as pertinentes

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 13 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



en cada caso (trabajo social, Centro de Salud, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Juzgado de Guardia, etc.) para validar en cada momento la actuación.

La asistencia en este nivel terminará una vez finalizada la prestación de los primeros auxilios psicológicos, quede estabilizada la crisis de la mujer atendida y se le haya informado de que se la citará desde su Centro Provincial de referencia del IAM.

En los casos en los que la asistencia presencial la realice el Equipo de Atención de guardia, la intervención estará supervisada y coordinada en todo momento por parte del personal del Teléfono de Atención Inmediata 24 horas, quien teniendo en cuenta la información que le devuelve la/el profesional de intervención presencial, establecerá los límites de la misma y decidirá el momento de su finalización.

- Una vez finalizadas las actuaciones realizar se elaborará informe de las intervención los que conste, entre otros, los datos de la provincia, tipo de agresión o abuso, número de agresores, lugar de la atención y actuaciones realizadas.
- Seguimiento y derivación, en caso de que se estime oportuno, se realizará derivación de la usuaria al Centro Provincial del IAM de referencia para seguir con la atención, especialmente en el Programa de Asistencia Jurídica y psicológica en casos de Agresiones Sexuales. Se contactará con dicho Centro a fin de que la usuaria sea citada con carácter preferente en el Centro Provincial.

Asimismo el personal de Atención del “Centro de Crisis “ se pondrá en contacto con la usuaria vía telefónica en los 3 días posteriores a la intervención para realizar un seguimiento del caso y conocer la situación de la mujer atendida y transmitirle una sensación de apoyo, seguridad 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 y, en general, proporcionarles acompañamiento para abordar su recuperación integral.

- **Acceso a través del “Centro de Crisis”:** La intervención a seguir dependerá de la demanda planteada, de la situación en la que se encuentre la víctima y de la valoración que realice la/el profesional que la atiende sobre la necesidad y urgencia de realizar una intervención especializada.

En líneas generales se seguirá el siguiente procedimiento:

- Recoger los datos e información que sea posible obtener sobre el caso: Recabará los datos necesarios para identificar las necesidades de la usuaria y determinar el tipo de intervención que va a requerir. En este sentido, es importante tener en cuenta todas aquellas circunstancias que aumentan su vulnerabilidad (edad, enfermedad, diversidad funcional, situación de exclusión social, situación administrativa irregular, drogodependencia, etc.) ya que producen una mayor indefensión y se consideran agravantes legales.
- Realizar una primera asistencia directa de manera urgente: Dependiendo del caso la intervención puede limitarse a ofrecer información, orientación y asesoramiento o requerir de una atención en mayor profundidad.
 - Si es necesario procurar los primeros auxilios psicológicos: Se realizará una primera valoración del estado psicológico de la usuaria y en el caso de que fuese necesario se realizará una

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 14 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



intervención en crisis para abordar la contención emocional, disminuir la posible confusión cognitiva, reducir la reactividad psicofisiológica y favorecer su propio reajuste.

- Ofrecer Información especializada sobre violencia sexual, dando pautas de actuación concretas tras la agresión a cerca de qué hacer en cuanto a forma, tiempo y demandas que se soliciten.
- Orientar e informar sobre los recursos, servicios y prestaciones según las características de cada situación (personales, familiares, servicios sociales, judiciales, asociaciones, sanitarios, etc.) para tranquilizar a la víctima y estabilizarla en los primeros momentos.
- Establecer un Plan de Intervención: para ello las actuaciones que se planifiquen deben acordarse siempre de acuerdo con la víctima. Se valorará si es necesario derivarla a otros recursos o servicios donde puedan atender su demanda y proseguir la atención o si es necesario realizar actuaciones fuera del “Centro de Crisis” desplazándose junto a la víctima a otros recursos y servicios (Juzgado, Hospital, Comisarías, etc).
- Realizar la intervención presencial fuera del Centro de Crisis: acompañamiento, en su caso, de la mujer a través de las diferentes gestiones judiciales, policiales y/o médicas que la víctima tenga que realizar con carácter inmediato. Asimismo cuando se estime necesario se contactará y orientará a las personas allegadas a la mujer víctima.

Se favorecerá la coordinación con otros/as profesionales durante el proceso de intervención y seguimiento, tanto de los Centros Sanitarios como de los/as profesionales externos/as pertinentes en cada caso (trabajo social, Centro de Salud, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, Juzgado de Guardia, etc.) para validar en cada momento la actuación. Y se movilizarán otros recursos humanos y materiales existentes en cada una de las provincias andaluzas, incluidas asociaciones de mujeres que pudieran coordinarse con el servicio.

Una vez finalizadas las actuaciones realizar se elaborará informe de las actuaciones en el que conste, entre otros, los datos de la provincia, tipo de agresión o abuso, número de agresores, lugar de la atención y actuaciones realizadas.

- Seguimiento y derivación, en caso de que se estime oportuno, derivación de la usuaria al Centro Provincial del IAM de referencia para seguir la atención, especialmente en el Programa de Asistencia Jurídica y psicológica en casos de Agresiones Sexuales. Se contactará con dicho Centro a fin de que la usuaria sea citada con carácter preferente en el Centro Provincial.

Asimismo el personal de Atención del “Centro de Crisis “ se pondrá en contacto con la usuaria vía telefónica en los 3 días posteriores a la intervención para realizar un seguimiento del caso y conocer la situación de la mujer atendida y transmitirle una sensación de apoyo, seguridad 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 y, en general, proporcionarles acompañamiento para abordar su recuperación integral.

Todas las actuaciones serán anotadas en el SIAM por parte de las personas responsables de los Centros de crisis a la que el IAM acreditará para poder acceder a la aplicación.

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 15 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La metodología de intervención se desarrollará de manera más completa en el proyecto presentado por la entidad en la proposición técnica de su oferta, pudiendo mejorar o desarrollar lo establecido en este apartado.

3.7. APLICACIÓN INFORMÁTICA.

El IAM pondrá a disposición de la persona contratista, con la mayor prontitud posible, el *SIAM (Sistema de Información de Atención a Mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer)*, con el objeto de que se registre toda la documentación perteneciente al expediente personal de las usuarias y las intervenciones realizadas por los/las profesionales en cada uno de los casos. La persona contratista supervisará que actuaciones del servicio queden registrados en el SIAM.

La persona contratista aportará el equipamiento informático necesario para el uso y acceso al sistema de información, tales como ordenadores personales, acceso a internet, etc. El mantenimiento del equipamiento informático será por cuenta de la persona contratista, así como todo lo necesario para el acceso al sistema de información SIAM.

Asimismo tendrá configurado correctamente el equipamiento para el acceso al sistema de información SIAM, para el registro y la recogida de datos de todas las personas usuarias, así como la introducción de toda la información pertinente.

La persona contratista seguirá el protocolo establecido para la comunicación de incidencias relativas al sistema de información SIAM.

Las personas usuarias del sistema de información tienen que disponer de certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), o en su defecto, de DNI electrónico habilitado para autenticación y de Firma Electrónica.

El IAM asignará a cada profesional un perfil con el que poder acceder al SIAM.

A partir de que el IAM informe a la entidad de la puesta a disposición de las profesionales de atención del Sistema de Información de Atención a Mujeres (SIAM), el IAM impartirá, contando con la colaboración de la persona contratista, la formación necesaria a los/las profesionales para el uso correcto del sistema de información. Así mismo el IAM facilitará a la persona contratista el *Manual de uso del SIAM*.

4. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

La ejecución de este contrato se organizará bajo la forma de un servicio global coordinado, el instituto Andaluz de la Mujer realizará el seguimiento de la correcta prestación del servicio y se coordinará con la persona contratista en dos niveles diferentes: la coordinación provincial y la coordinación regional.

4.1. COORDINACIÓN PROVINCIAL.

Se realizará fundamentalmente con las Jefaturas de Servicio de Coordinación de los Centros Provinciales del IAM. Se mantendrá al menos una reunión semestral para la valoración de casos y seguimiento que de

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 16 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



cada uno se haya hecho por parte del centro provincial, estando en esa reunión al menos las personas responsables de los “Centros de crisis”.

En estas reuniones se abordará el resultado de las atenciones realizadas (número de servicios prestados, interrupciones de la prestación, incidencias positivas y negativas, etc.).

4.2. COORDINACIÓN REGIONAL.

Se realiza fundamentalmente a través la persona responsable del contrato en Instituto Andaluz de la Mujer y la persona contratista.

La persona responsable del contrato determinará las reuniones de coordinación técnica (mínimo de dos al año) a las que asistirán dos personas en representación de la persona contratista, una de las cuales deberá ser, al menos, la persona que ostente la coordinación del servicio, teniendo lugar estas reuniones en la sede central del Instituto Andaluz de la Mujer en Sevilla.

5. ELABORACIÓN DE INFORMES Y MEMORIAS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

La persona responsable del contrato en el IAM podrá solicitar en cualquier momento informes sobre la prestación del servicio, teniendo la persona contratista un plazo de 24 horas máximo para evacuar el informe solicitado, salvo los informes solicitados con carácter de urgencia que serán remitidos de forma inmediata a la persona responsable del contrato y/o Director/a del IAM. No obstante, con carácter general, la persona contratista deberá presentar a la persona responsable del contrato los distintos informes y memorias desglosados por el total de Andalucía y por provincias.

5.1. Informes de Seguimiento

La periodicidad en la presentación del informe de seguimiento será mensual y deberá ser entregado en los diez días del mes siguiente del período al que vayan referidos junto a la facturación mensual, que incluirá un estadillo con el seguimiento cuantitativo de los datos estadísticos.

Los informes de seguimiento de las intervenciones realizadas recogerán como mínimo los siguientes datos cuantitativos, siempre desagregados por provincia:

- a) Atención Telefónica/telemática: N° total de atenciones; perfil de las atenciones, en el que conste día de la semana, hora, n° total de intervenciones psicológicas en crisis; modalidad de las intervenciones; tiempo de dedicación por atención; n° de gestiones con otros/otras profesionales.
- b) Atención presencial psicológica: n° total de activaciones realizadas en ese periodo; n° total de intervenciones realizadas en cada activación; modalidad de las intervenciones; tiempo de dedicación por atención; n° total de usuarias atendidas por intervención; n.º de acompañantes que han requerido atención.
- c) Atención desde el “Centro de Crisis”:
 - N° total de atenciones telefónicas/telemáticas; perfil de las atenciones, en el que conste día de la semana, hora, n° total de intervenciones psicológicas en crisis; modalidad de las intervenciones; tiempo de dedicación por atención; n° de gestiones con otros/otras profesionales;
 - N.º total de demandas de atención realizadas en el “Centro de crisis” en el que conste día de la semana, hora, n° total de intervenciones psicológicas en crisis; modalidad de las

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 17 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



intervenciones; tiempo de dedicación por atención; nº de gestiones con otros/otras profesionales; nº de desplazamientos de las mujeres al “Centro de Crisis”.

- nº total de salidas realizadas en ese periodo; nº total de intervenciones realizadas en cada salida; modalidad de las intervenciones; tiempo de dedicación por atención; nº total de usuarias atendidas por intervención; nº de acompañantes que han requerido atención.
- d) Perfil de terapeutas responsables de la intervención presencial: nº total de terapeutas; nº de cambios de terapeutas producidos; incidencias producidas que afecten al normal desarrollo del servicio.
- e) Informe relativo sobre el funcionamiento del “Centro de crisis”.
- f) Informe sobre las actuaciones significativas que supongan especial relevancia, sin perjuicio de la comunicación de manera inmediata al IAM de todas las incidencias del Servicio y en especial de los casos que pudieran ocasionar alarma social.

5.2. Memorias de seguimiento

La persona contratista elaborará las siguientes memorias del servicio:

- a) Memoria Semestral, con los datos de las intervenciones realizadas durante ese período. En ella se detallarán los datos estadísticos recogidos en los informes mensuales, desglosados para cada provincia. Deberán entregarse en los quince primeros días del mes siguiente a la finalización del semestre al que haga referencia, siendo la primera memoria referida a los meses de enero a junio y la segunda memoria referida a los meses de julio a diciembre.
- b) Memoria Anual del Servicio que recoja la evaluación cuantitativa con los resultados obtenidos en cada provincia, con la descripción ampliada de los datos recogidos en el informe semestral, así como un análisis cualitativo del servicio, que deberá incluir la satisfacción de las usuarias, técnicas responsables y logro de objetivos. Esta memoria será referida al año natural y se entregará antes del 31 de enero del siguiente año.

En todas las memorias deberá recogerse una comparativa del periodo de referencia anterior.

Una vez adjudicado el contrato y previo acuerdo entre ambas partes se determinarán los ítems que finalmente se recogerán en cada uno de los informes y de las memorias.

6. OBLIGACIONES DE LA PERSONA CONTRATISTA.

6.1. OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL.

- Prestar el servicio con la continuidad convenida, teniendo derecho las personas usuarias a usarlo en las condiciones que han sido establecidas sin abonar en ningún caso contraprestación económica alguna.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones sin perjuicio de las facultades de inspección y control que corresponden a la administración. El Instituto Andaluz de la Mujer podrá supervisar el servicio en cualquier momento para constatar que su prestación se ajusta a lo estipulado en el presente pliego.
- Solicitar autorización previa al Instituto Andaluz de la Mujer antes de facilitar cualquier tipo de información a los medios de comunicación. En ningún caso podrán hacerse acciones que vulneren el derecho a la intimidad de las usuarias.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 18 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Someterse a cualquier régimen de supervisión, control y seguimiento que la administración considere oportuno.
- En el plazo de 15 días desde el inicio del contrato la persona contratista deberá presentar toda aquella documentación necesaria que acredite el cumplimiento de lo establecido en el presente pliego y en el PCAP.
- Indemnizar cuantos daños y perjuicios se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, salvo que fueran consecuencia inmediata y directa de una orden de la administración.
- Hacer constar en toda la documentación necesaria para la prestación del servicio y la emisión de informes y memorias el logo oficial del Instituto Andaluz de la Mujer. La entidad adjudicataria no podrá emplear elementos de identidad corporativa de la Junta de Andalucía para documentos internos ni de cualquier otra índole (comunicaciones internas, nóminas, etc).
- Informar en el plazo de 24 horas del cese y nombramiento de el/la coordinador/a y las a la persona responsable del contrato en el IAM.

6.2. OBLIGACIONES DE CARÁCTER MATERIAL Y FUNCIONAL.

La persona contratista deberá poner en marcha todos los recursos humanos que sean necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, así como las sustituciones de profesionales que pudieran ser necesarias para una correcta y eficaz prestación del servicio.

Para la realización de las diversas tareas encomendadas, la persona contratista deberá disponer de un equipo técnico experto en la materia objeto del contrato, de acuerdo con los requisitos de Solvencia Técnica establecidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas. El IAM supervisará que los/las profesionales contratados/as para la prestación del servicio cumplen con los requisitos de titulación, formación y experiencia exigidos.

Así mismo, deberá proceder a la sustitución durante las vacaciones, bajas o disfrute de otros permisos de todo el personal por profesionales que reúnan la formación y experiencia requerida.

La persona contratista informará a la persona responsable del contrato en el IAM de las sustituciones de las profesionales del servicio en los 15 días siguientes de producirse las mismas.

Se facilitará el acceso y las labores del personal de inspección de la Junta de Andalucía de conformidad con el artículo 93 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía (BOJA Núm. 248, 29 de diciembre de 2016).

6.3. OBLIGACIONES DE CARÁCTER ECONÓMICO.

Serán de cuenta de la persona contratista las obligaciones sociales y laborales respecto del personal del servicio, así como los tributos que puedan gravar la prestación del servicio.

Serán de cuenta de la persona contratista los gastos derivados de:

- Los gastos derivados del traslado de las profesionales del servicio cuando sea requerida su atención presencial y de las mujeres, cuando sea necesario, al “Centro de crisis”.
- El pago del material fungible de oficina necesario para la prestación del servicio.
- La prestación de los servicios de atención telefónica, presencial psicológica y de las profesionales ubicadas/os en los “Centros de crisis”

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 19 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- La contratación de los servicios de interpretación y traducción, 24 horas online /telemática o presencial, cuando sea necesario para la adecuada atención de las mujeres de habla no hispana y de los servicios de interpretación de lenguaje de signos para personas con discapacidad auditiva que así lo requiriesen.
- La suscripción y mantenimiento de una póliza de responsabilidad civil y daños a terceros.
- La formación continua de las profesionales del servicio que contará, al menos, con 25 horas anuales de formación.
- Los que pudieran ocasionarse derivados del cumplimiento del resto de las obligaciones contenidas en el presente Pliego.

6.4. OBLIGACIONES EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA.

En aplicación del artículo 40 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, la persona adjudicataria deberá aportar una declaración responsable de que el personal que ejerce la asistencia y asesoramiento y la persona que ejerce la coordinación del Servicio en los servicios relacionados con la atención a las víctimas de violencia de género no se encuentra condenado o incurso en causas relativas a la violencia de género.

En cumplimiento de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la persona adjudicataria deberá aportar una declaración responsable de que el personal que ejerce la asistencia y la persona que ejerce la Dirección del Servicio no se encuentra condenado/a por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos.

6.5. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

En el desarrollo de los trabajos es responsabilidad de la persona contratista que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuten tanto en sus aspectos técnicos como de seguridad y salud. También deberá atenerse al reglamento interno del edificio, especialmente en lo referente a seguridad, y demás normas que emanen del órgano de contratación.

Si se utilizaran en el desarrollo de los trabajos medios de cualquier clase propiedad de la Administración, aparte de contar con la oportuna autorización, la persona contratista deberá garantizar que el personal que lo utilice está capacitado para su manejo y realiza antes de su uso una verificación suficiente de sus condiciones de seguridad y fiabilidad.

La persona contratista deberá disponer de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales y una evaluación de riesgos a los que estarán sometidos el personal para la realización del servicio, suscrito por persona técnica competente.

La persona contratista colaborará con la Administración en el establecimiento de planes de seguridad laboral, planes de emergencia y, en general, políticas y programas encaminados a la prevención de riesgos, a la seguridad general de los edificios y a la potenciación de la salud laboral, guardándose el Instituto

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 20 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Andaluz de la Mujer la facultad de rescindir el contrato unilateralmente en el caso de incumplimiento de la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales o de las normas internas.

La persona contratista responderá ante los Tribunales de Justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por prestar sus servicios en el edificio, eximiendo a la Administración de toda responsabilidad al respecto.

Para todo ello, la persona contratista deberá cumplimentar, antes de la formalización del contrato, los Anexos correspondientes indicados en el Procedimiento para la integración de la prevención de riesgos laborales en la adquisición de bienes y servicios del Instituto Andaluz de la Mujer (F-P-IP-06-04 y F-P-IP-06-05), estando a su disposición el Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Andaluz de la Mujer, aprobado por Resolución de la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer de fecha 20 de abril de 2015. La cumplimentación de estos documentos es de obligatorio cumplimiento.

7. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL CONTRATO.

7.1. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.

Todos los documentos, bases de datos creadas a tal efecto y resultados de los trabajos realizados en el desarrollo de la prestación del servicio serán propiedad de la Junta de Andalucía, así como la documentación que la usuaria pueda aportar sobre el caso, que será remitida al Centro Provincial del IAM. El Instituto Andaluz de la Mujer podrá ejercer el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

En todo caso, la publicidad y difusión del servicio corresponderá al Instituto Andaluz de la Mujer, salvo aquellas actuaciones que se les encomienden y previo acuerdo con la persona contratista..

7.2. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La legislación sobre protección de datos personales (*Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de 2018, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*) establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal, para lo cual la empresa deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias según la normativa vigente.

El personal encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Deberá observar y adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a adoptar en el futuro cuantas medidas de seguridad sean exigidas por las leyes y reglamentos destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento automatizado de datos personales.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 21 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el caso de que la persona encargada del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerada, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, personalmente.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización del mismo.

8. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

La Dirección del IAM nombrará a la persona responsable del contrato con las atribuciones contenidas en el art. 62 de la LCSP. Dicho nombramiento será comunicado a la persona contratista con la formalización del contrato. La persona responsable del contrato será la interlocutora con el/la Coordinador/a del Servicio designada por la persona contratista.

LA DIRECTORA

SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA 24 HORAS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ANDALUCÍA

CARRION MANCEBO OLGA MARIA - 28759230F CARRION MANCEBO		13/09/2024 14:22:51	PÁGINA: 22 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwZBT5w342tNf57d30G9o5EWdhq	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	