PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ESPECIALIZADO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

1.- FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La entidad adjudicataria cumplirá las siguientes funciones relacionadas con la atención directa telefónica:

A. Atender las llamadas realizando una escucha activa, ofreciendo ayuda emocional, y apoyando a las mujeres en el ejercicio de su autonomía personal, favoreciendo una toma de decisiones informada y autónoma.

B. Facilitar una información completa sobre los recursos existentes (recursos, servicios y prestaciones o ayudas económicas) en el entorno más cercano a las personas usuarias: servicios sociales, sanitarios, judiciales u otros.

C. Derivar a la solicitante a los servicios y recursos que precise, sobre todo en los casos en que se evidencie una situación de peligro.

Se definen como personas destinatarias del servicio:

- Mujeres víctimas de violencia de género, ejercida por pareja o ex pareja, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y mujeres víctimas de delitos contra la libertad sexual y de cualquier otra violencia que se ejerza contra ellas.
- Personas allegadas: familiares, amistades, compañeros/as de trabajo, vecinos/as...
- Profesionales de los recursos comunitarios, asociaciones, ONGs o profesionales en relación con un caso.

2.- ESPECIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

- Coordinarse con los restantes servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género, a través de los protocolos establecidos, y en función de las competencias propias de cada organismo, a fin de dar una cobertura integral a la problemática planteada, adoptando protocolos de colaboración si así se estimara oportuno.

- Intermediar con el recurso de ayuda presencial al que se derive a la víctima, cuando ésta solicite cita en el mismo, así como elaborar el pertinente informe. En determinados casos, la intermediación puede llegar hasta el contacto posterior con el citado recurso para el seguimiento del caso.

- Atender las llamadas recibidas entrantes (pertinentes y no pertinentes). Solamente se registrarán y se trabajará posteriormente sobre las llamadas pertinentes, es decir, aquéllas que tienen relación con situaciones de violencia contra las mujeres.

- Realizar el registro y procesado informático de las consultas atendidas, en la herramienta informática dispuesta al efecto por el Gobierno Vasco, cumplimentando todos los datos posibles a los que acceda el Servicio de Atención Telefónica.

- Revisar las llamadas registradas en el/los último/s turno/s.

- Elaborar la ficha interna de información y seguimiento cuando la usuaria reciba una atención intensiva, así se considerará, cuando se realice informe de derivación y/o contacte más de tres veces con el Servicio.

- Revisar y actualizar periódicamente los servicios y recursos registrados en la base de datos de recursos propios de víctimas de violencia específica, distribuidos por municipios, comarcas y territorios históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Llevar a cabo la explotación de los datos estadísticos y la elaboración de informes de seguimiento, en base a los resultados obtenidos.

- Dirigir y supervisar técnicamente todo el servicio. En cuanto a las deficiencias técnicas que puedan impedir el normal desarrollo del servicio ,

    - Proceder inmediatamente a su subsanación o a la comunicación de las mismas al servicio técnico que corresponda.

    - Comunicarlas al organismo contratante a fin de que pueda comprobar, si lo estima necesario, la correcta y puntual subsanación de los fallos producidos.

- Canalizar a la entidad contratante las sugerencias y quejas trasladadas por las víctimas, y/o personas allegadas o profesionales que intervienen en el ámbito de actuación.

- Disponer de los medios necesarios para la atención de las siguientes personas destinatarias del Servicio:

    - En el caso de personas usuarias que presenten discapacidad sensorial auditiva y/o del habla **se deberá prestar el servicio a través de la herramienta de SVISUAL** que permite y facilita la comunicación con las mismas.

    - En el caso de personas usuarias cuyo idioma sea diferente a los oficiales en la CAE se deberá prestar a través de un servicio de traducción simultánea dispuesto al efecto por la empresa adjudicataria. El servicio se prestará en 51 idiomas.

- Realizar las funciones y tareas que otorgue al Servicio de Atención Telefónica los protocolos en materia de atención a mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.

- En relación con la Ertzaintza se realizarán las siguientes tareas:

- Atención a las mujeres víctimas de violencia de género, a través de los teléfonos o aplicaciones ofrecidas por la Ertzaintza a víctimas de violencia de género e intrafamiliar.

- Realizar aproximadamente ciento veinte (120) encuestas/mes de satisfacción de las mujeres víctimas, a fin de analizar el nivel de satisfacción con la respuesta ofrecida por la Ertzaintza en las actuaciones realizadas, así como en el seguimiento del expediente y la protección ofrecida, a través de la cumplimentación de los diferentes ítems incluidos en las encuestas.

- Realizar informes cuatrimestrales del resultado de las encuestas referidas en el apartado anterior, que expongan los niveles de satisfacción mostrados por las víctimas encuestadas, así como de las opiniones que puedan tener, con respecto a la respuesta ofrecida por la Ertzaintza en las actuaciones realizadas, todo ello, en orden a mejorar la prestación del servicio.

3.- HORARIO DE ATENCIÓN

La entidad adjudicataria prestará el servicio de información y atención telefónica por el personal designado por la misma de manera ininterrumpida durante las 24 horas, los 365 días al año de la siguiente manera:

- De forma presencial: lunes a viernes de 9:00 h a 21:00 horas, 12 horas al día, y los sábados, domingos y festivos, de 9 a 15 horas, 6 horas al día.

- De forma no presencial: lunes a viernes las doce horas restantes y los sábados, domingos y festivos las otras 18 horas.

4.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La entidad adjudicataria deberá aportar la totalidad de los medios materiales, humanos y técnicos precisos para la realización objeto del contrato.

A. RECURSOS HUMANOS

- El servicio contará con un personal técnico no inferior a **nueve (9) personas** que trabajen a turnos según disponga la entidad adjudicataria para realizar una atención adecuada a las personas usuarias.

- Entre las personas del equipo se nombrará una persona coordinadora, que será la persona con poderes suficientes para representar al equipo, y deberá acudir a toda clase de reuniones de coordinación que se le cite. Su identidad será comunicada formalmente tras la firma del contrato. Asimismo, cualquier cambio o sustitución de la misma determinará la obligación de su comunicación.

- Las personas profesionales que integren el equipo deberán poseer el nivel de cualificación de Técnico Superior de Formación profesional, Grado o Máster (o equivalentes a los niveles 1, 2 o 3 del Marco Español de Cualificaciones para la

Educación Superior (MECES), respectivamente). La persona coordinadora tendrá que disponer de nivel de cualificación de Máster (o equivalente a un nivel 3 del MECES).

También deberán tener una experiencia mínima en trabajos de intervención con mujeres víctimas de violencia de género (mínimo de 3 años en tres componentes del equipo y un mínimo de 6 meses en el resto) y una formación específica en el ámbito de la violencia de género e igualdad de un mínimo de 250 horas.

Además, el servicio tiene que garantizar, en todo momento, el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera o en castellano

- Las personas trabajadoras dedicadas a la ejecución de los trabajos dependerá funcional y orgánicamente de la entidad adjudicataria y contarán con el aseguramiento pertinente. Los contratos laborales que la entidad adjudicataria celebre con las personas integrantes del equipo deberán respetar el convenio colectivo de aplicación al sector y deberán ser acordes a la categoría de las mismas y al horario a cubrir.

- La entidad adjudicataria deberá en todo momento cubrir cualquier ausencia laboral que se produzca, bien sea por vacaciones, bajas, permisos, horas sindicales, formación, etc. notificando por escrito a la entidad contratante los nombres de las personas que vayan a efectuar las sustituciones, sin que ello suponga un aumento o disminución del número de personas previsto para prestar el Servicio.

B. RECURSOS MATERIALES

B.1 En cuanto a local donde prestar el servicio:

- La entidad adjudicataria deberá garantizar la disposición de un local adecuado, para la prestación del servicio en las condiciones exigidas por la Administración, situado en la Comunidad Autónoma del País Vasco y que reúna las condiciones de seguridad de las instalaciones y confidencialidad de los equipos informáticos y archivos necesarios para la prestación del servicio. La Administración se reserva el derecho a realizar controles periódicos de las instalaciones.

- El local dispuesto por la entidad adjudicataria no podrá ser compartido con personas usuarias distintas al personal designado por aquélla, personal del que constarán todos los datos personales y laborales en la Administración, debiendo ser comunicado cualquier cambio o modificación en la relación de personas que atienden el servicio.

- Se deberán tomar las medidas de seguridad necesarias para la adecuada prestación del servicio, tanto en lo que se refiere al local donde se lleve a cabo, como en cuanto a las instalaciones técnicas e informáticas propias del mismo.

- Todos los gastos correspondientes al local (agua, calefacción, limpieza, teléfono, seguros…) correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

B.2 En cuanto a los recursos informáticos Los gastos de mantenimiento, conservación, reparación, reposición o sustitución de todos los equipos dispuestos

para el servicio en cuestión, correrán a cargo de la empresa adjudicataria, comprometiéndose por escrito ante la Administración, a la inmediata reparación o reposición de aquellos equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

La entidad adjudicataria deberá aportar tantos equipos informáticos como personas atiendan el servicio. Los puestos de trabajo deben estar dotados de acceso a Internet para poder realizar las funciones y tareas ligadas a medios digitales, y en todo caso, para mantener la conexión con la aplicación ofrecida por el Gobierno Vasco.

En todo momento, se deberá garantizar la seguridad de la información y la prevención a través de un sistema de CPD y un sistema de alimentación ininterrumpido (SAI) para solventar caídas de la red eléctrica. Asimismo se deberán realizar copias de seguridad de los archivos.

B.3 En cuanto a los recursos telefónicos: La entidad adjudicataria deberá tener contratado un servicio telefónico, así como, **una centralita** adecuados para la prestación del servicio, incluyendo la posibilidad de que la persona usuaria del servicio pueda dejar mensajes de voz. Asumirá, durante la vigencia del contrato, la titularidad del número de red inteligente, que es la entrada del canal de voz de este servicio, 900 840 111. Una vez terminado este contrato, la titularidad de dicho número volverá al Gobierno Vasco.

La entidad adjudicataria deberá disponer y aportar los medios o dispositivos técnicos digitales que sean necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio de manera adecuada, tanto de manera presencial como no presencial, por parte del equipo de trabajo.

En todo caso, los dispositivos y/o medios técnicos (digitales, móviles o equivalentes) empleados por la entidad adjudicataria para la prestación del servicio SATEVI deben de garantizar al menos cuatro atenciones de concurrencia durante las horas de atención presencial. Así mismo, tanto en caso de atención presencial o no presencial, deben permitir dejar mensajes de voz en caso de línea ocupada.

El mensaje de voz para el caso de que la línea esté ocupada, deberá ser una elocución bilingüe que recomiende llamar al 112 en caso de tratarse de emergencia. Se devolverá la llamada a la persona usuaria que hubiere dejado mensaje en el buzón de voz, dispuesto al efecto por la entidad adjudicataria, cuando aquélla hubiere facilitado un número de teléfono de contacto y su petición expresa de conectar con el Servicio.

En todo caso, asumirá el coste de todas las llamadas de las personas usuarias del Servicio, tanto en entrada como en salida, así como el coste que suponga la herramienta de SVISUAL y la herramienta para la traducción simultánea empleada. Así mismo**,** los gastos de mantenimiento, conservación, reparación, reposición o sustitución de todos los equipos y medios dispuestos para el servicio en cuestión, correrán a cargo de la entidad adjudicataria, comprometiéndose por escrito ante la Administración, a la inmediata reparación o reposición de los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

4.- METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la ejecución del objeto del contrato será libre, a criterio de la entidad adjudicataria.

5.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá:

- Garantizar en todo momento, la confidencialidad y anonimato de la persona que llame, salvo que voluntariamente se identifique.

- Garantizar la atención en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

- Garantizar la protección de datos personales que obren en los archivos y herramientas informáticas utilizada para la prestación del servicio telefónico, en los términos prescritos por la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Garantizar la atención a las personas usuarias del Servicio Telefónico, las 24 horas del día, los 365 días del año, ya sea de manera presencial como no presencial.

- Cumplir, durante el periodo de ejecución del contrato, las condiciones relativas a inserción socio laboral, igualdad de mujeres y hombres, calidad de empleo y derechos laborales, así como las medidas de seguridad y salud laborales previstas en la normativa vigente.

- Garantizar la formación continuada y reciclaje del personal en materia de igualdad, violencia de género y cualquier tipo de violencia ejercida contra la mujer.

- Colaborar con la Dirección de Servicios Sociales en la difusión del servicio (campañas y acciones divulgativas, seminarios y jornadas, presencia en medios de comunicación…)

- Ofrecer formación e información sobre el servicio a diversos agentes en colaboración con la Dirección de Servicios Sociales.

- Coordinarse con el resto de servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través de los protocolos establecidos y en función de las competencias de cada organismo a fin de dar cobertura integral a la problemática planteada.

- A la terminación del contrato, la entidad adjudicataria queda obligada a seguir prestando el Servicio por el tiempo que sea necesario para que se pueda llevar a cabo la transición del servicio a la nueva entidad adjudicataria de forma transparente para el servicio, y sobre todo, sin que éste sufra ninguna merma o interrupción como consecuencia del cambio de operadora. En todo caso, la contratista es la responsable de llegar a los acuerdos necesarios con el vigente prestador de los servicios para garantizar una transición transparente sin interrupción ni impacto en el Servicio.

6.- OBLIGACIONES DEL ORGANISMO CONTRATANTE

La Administración facilitará a la entidad adjudicataria la aplicación web informática precisa para la realización de las funciones y tareas del Servicio de Atención Telefónica, 24 horas. Asimismo, proporcionará su acceso a través de redes de comunicación, con las medidas de seguridad exigibles, y realizará el control de acceso, con la relación actualizada de personas usuarias.

7.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria realizará un seguimiento del Servicio de Atención Telefónica, 24 horas, para evaluar su correcta prestación. Al efecto, la entidad adjudicataria presentará los siguientes informes:

- Un informe mensual en el que se incluirán los siguientes datos:

  - Número de llamadas pertinentes registradas.
  - Número de llamadas perdidas (no atendidas).
  - Datos de las personas usuarias del Servicio, (edad, nacionalidad, estado civil, situación administrativa, situación laboral, nivel de estudios, Territorio Histórico, municipio de residencia, discapacidad y/o problemas añadidos que manifieste, número de hijas y/o hijas, personas a su cargo), con pleno respeto a lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y garantía de los Derechos digitales.
  - Tipología de violencia sufrida.
  - Autopercepción de la persona usuaria sobre el maltrato que manifiesta.
  - Momento del ciclo de la violencia en el que se encuentra la persona usuaria.
  - Prestación demandada por la persona usuaria.
  - Motivo de las llamadas e intervención realizada por el Servicio.
  - Distribución de las llamadas por día de la semana y franja horaria en que se reciben.
  - Recursos a los que se deriva, en su caso, a las personas usuarias del Servicio.
  - Entidad receptora de la derivación.
  - Horas de atención a personas usuarias, actividad desarrollada por cada profesional y número de profesionales por cada turno.

Dicho informe incluirá una evaluación del Servicio en dicho periodo y los datos de explotación del Servicio a partir de los indicadores reflejados en el listado precedente,

- Un informe trimestral que incluirá los datos de explotación del servicio en base a los indicadores determinados en el punto anterior propuestas de mejora del Servicio, grado de adecuación a los requerimientos del organismo contratante y cuanta información adicional requiera el mismo.

- Un informe final anual, con el mismo contenido que el trimestral, que recoja la evaluación del Servicio en el periodo de un año y las recomendaciones o sugerencias que se estimen oportunas en orden a mejorar la atención a las víctimas de cualquier manifestación de la violencia de género. El informe anual se presentará por la entidad adjudicataria, como máximo, el último día laborable del mes siguiente a la finalización de cada año en el que está contratado el Servicio, aún en el supuesto de que fuese prorrogado el contrato.

➢ Respecto de las encuestas de satisfacción de las mujeres víctimas atendidas por la Ertzaintza, en un número aproximado de ciento veinte (120) encuestas a realizar por la entidad adjudicataria del Servicio telefónico, ésta deberá cumplimentar:

- Mensualmente, una hoja de cálculo donde se recojan las puntuaciones numéricas otorgadas por las víctimas a los diferentes ítems de las encuestas.
- Cuatrimestralmente, un informe que exponga los resultados de las encuestas llevadas a cabo durante el periodo. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá adjuntar a este informe, un apartado que recoja las opiniones vertidas por las víctimas en respuesta a las preguntas abiertas que contienen los cuestionarios. Todo ello, con el objetivo de establecer mejoras en la prestación del servicio por parte de la Ertzaintza.
- Anualmente, un informe final del ejercicio que aglutine los datos del periodo y la evaluación de los mismos, con las deficiencias detectadas y los criterios de mejora que se deduzcan de los datos aportados por las usuarias.

Todos estos informes se deberán presentar en las dos lenguas oficiales, el castellano y el euskera.