



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DE OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA, A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112**

1. JUSTIFICACIÓN
2. OBJETO DEL CONTRATO.
3. PERSONAS DESTINATARIAS.
4. PRESTACIONES.
5. HORARIO.
6. UBICACIÓN DEL SERVICIO.
7. PRESUPUESTO DEL CONTRATO. FORMA DE PAGO Y DETERMINACIÓN DEL PRECIO.
8. PLAZO DE EJECUCIÓN/VIGENCIA DEL CONTRATO.
9. RECURSOS HUMANOS EXIGIBLES.
10. CONDICIONES Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.
11. SUBROGACIÓN DE LAS TRABAJADORAS.
12. SUPERVISIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.
13. PROTECCIÓN DE DATOS.
14. PROPIEDAD/PUBLICIDAD DE DATOS.
15. RÉGIMEN JURÍDICO. NORMATIVA ESPECÍFICA DE APLICACIÓN.

### **1. JUSTIFICACIÓN**

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su artículo 1, define la violencia de género como todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad. Se trata de actos que como manifestación de la desigualdad y discriminación entre hombres y mujeres, se ejercen sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligadas a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

La Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia establece en su Exposición de Motivos que “la violencia de género, como manifestación de las relaciones sociales, económicas y culturales históricamente desiguales entre mujeres y hombres, es una de las lacras sociales más alarmantes que sufre nuestra sociedad”. Asimismo, indica que “se trata de un fenómeno que afecta no solo a la integridad física de las mujeres sino al reconocimiento de su dignidad, conculcando sus derechos fundamentales y socavando el principio básico de igualdad reconocido en nuestro texto constitucional”.





El Título III de la referida ley, relativo a la “Violencia hacia las Mujeres”, recoge en su artículo 47.1, que “las administraciones públicas de la Región de Murcia proporcionarán a las mujeres una asistencia integral, para paliar las consecuencias físicas y psíquicas que la violencia cause sobre ellas, comprendiendo dicha asistencia integral el aseguramiento de su seguridad, la atención a su salud física y mental, así como a sus necesidades económicas, jurídicas y sociales”.

Por su parte, y en el artículo 48 de la citada ley, se establece que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en colaboración con las entidades locales de la Región, dispondrá de una serie de recursos para las víctimas de violencia de género, recursos entre los que ha de figurar un dispositivo de atención urgente, a través del cual se preste esa asistencia integral e inmediata a las mujeres, sus hijas e hijos, que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo de padecerla, y que dicha asistencia inmediata debe comprender la atención médica, el asesoramiento jurídico, la atención psicológica, el acceso a los recursos sociales habilitados al efecto y el acogimiento inmediato en centros de emergencia.

A este mandato legal responde la puesta en marcha en su día por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, dispositivo de atención urgente e inmediata que garantiza las prestaciones de asistencia integral a que se refiere la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, conforme a lo siguiente:

- Proporcionando, ante situaciones urgentes, una respuesta rápida y eficaz a las mujeres víctimas de violencia de género, coordinando las actuaciones de los servicios sanitarios, sociales, de asistencia jurídica y psicológica así como de protección policial y facilitándoles, si fuera preciso, alojamiento de urgencia.
- Prestando información y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, a sus familiares o a profesionales, y derivando, en su caso, al recurso más apropiado.

El servicio prestado a través del Dispositivo, desde el punto de vista técnico, es complejo y requiere especialización para poder realizar una correcta atención a las mujeres víctimas de violencia que lo precisen. La Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades no dispone de los medios personales suficientes para prestar los servicios del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia y, por ello, se informa de la necesidad de iniciar el correspondiente expediente de contratación, conforme a los extremos que se indican a continuación y en el Pliego de Condiciones Técnicas elaborado al efecto.





## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el servicio de atención personalizada para mujeres víctimas de violencia de género y de otras formas de violencia, a través del Teléfono de Emergencias 112.

Tal servicio de atención telefónica se ha de llevar a cabo por el equipo profesional de trabajadoras/es sociales y se dirige a atender las llamadas de violencia de género y de otras formas de violencia hacia las mujeres –como trata de mujeres con fines de explotación sexual o víctimas de agresiones sexuales-, derivadas desde Atención de Llamadas del Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, con el fin de prestar apoyo y asesoramiento especializado, así como de proporcionar la respuesta más adecuada a la situación planteada, movilizándolo los recursos que sean necesarios en cada caso.

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y de otras formas de Violencia (en lo sucesivo, Dispositivo), realizará una atención adecuada al tipo de violencia planteado, siguiendo siempre los protocolos que al efecto determine la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

En lo que se refiere a situaciones de violencia de género, se ofrecerá a la mujer una escucha activa y favorecerá la valoración del daño físico y emocional que presenta, así como el riesgo vital y los apoyos familiares y sociales de los que dispone. Además, desde el Dispositivo, y siempre dependiendo de la situación concreta, se podrá:

- Prestar información y asesoramiento especializado en violencia de género, tanto a las mujeres como a personas de su entorno y a profesionales.
- Derivar a la mujer al centro de salud u hospital más próximo a fin de que reciba la asistencia sanitaria que precise y que le hagan un parte de lesiones.
- Orientar a que acuda a las dependencias de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para interponer denuncia.
- Asignar letrado/a del turno de oficio especializado de violencia de los Ilustres Colegios de Abogados.
- Gestionar su ingreso en el Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, si existe riesgo para su integridad.
- Ofrecer el apoyo psicológico y social del voluntariado de Protección Civil en aquellos municipios de la Región que hayan firmado convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Derivar a otros recursos de la Red Regional de Recursos de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, muy especialmente a un Centro de Atención para Mujeres Víctimas de Violencia de Género –CAVI-.





### 3. PERSONAS DESTINATARIAS

Las principales destinatarias del Dispositivo son mujeres víctimas de violencia de género de la Región de Murcia que precisen asesoramiento especializado con carácter de urgencia y, en su caso, la movilización de recursos para dar una respuesta adecuada a su situación de violencia. Asimismo, son destinatarias aquellas mujeres víctimas de otras formas de violencia, tales como agresiones sexuales o trata de mujeres con fines de explotación sexual.

El servicio también se dirige a personas del entorno de la mujer que sufre la violencia (familiares, amigos/as, vecinos/as...), ofreciéndoles asesoramiento especializado y orientaciones para tratar de hacer frente a la situación planteada.

Desde este recurso, además, se atenderá a profesionales implicados en la atención a mujeres víctimas de violencia (fuerzas y cuerpos de seguridad, personal sanitario o de servicios sociales, juzgados...) así como a toda persona interesada en recibir información y asesoramiento sobre este tema.

### 4. PRESTACIONES

Las prestaciones requeridas a la empresa adjudicataria y al personal que ponga al servicio del Dispositivo 112, son las siguientes:

4.1. Ofrecer una atención telefónica de información y asesoramiento especializado en violencia de género por parte de las/os profesionales que atienden el servicio, a las llamadas que se reciban en el teléfono de Emergencias 112 relacionadas con la violencia ejercida hacia las mujeres por parte de sus parejas o exparejas, y que sean derivadas al Dispositivo según lo establecido en los protocolos de funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia. Asimismo, ofrecerán atención telefónica a otras formas de violencia hacia las mujeres, como la trata de mujeres con fines de explotación sexual o las agresiones sexuales, en la forma que determine la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

4.2. Prestar el servicio durante los treinta y seis meses de vigencia del contrato, todos los días de la semana.

4.3. Identificar el servicio e identificarse personalmente como profesional del Dispositivo, e informar de los aspectos establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

4.4. Realizar las funciones requeridas siguiendo los protocolos e instrucciones de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

En concreto, y en relación a las llamadas de violencia de género recibidas, los/as trabajadores/as sociales al servicio del Dispositivo 112 tendrán que:





- a Llevar a cabo una valoración inicial del riesgo y articular, cuando sea necesario, la coordinación de actuaciones de diferentes ámbitos profesionales (jurídico, sanitario, policial, social...), en orden a dar la mejor respuesta a la situación planteada. La actuación del/la profesional, para cada uno de los mencionados ámbitos, se concreta en:

- **Ámbito jurídico:** asignación del/la letrado/a del Turno de Oficio de Violencia de los Ilustres Colegios de Abogados, de acuerdo al partido judicial correspondiente cuando así se requiera, para que asesore a la mujer en el momento de interponer la denuncia y solicitar la orden de protección, así como para que la asista en todo el proceso. Para ello contará con los diversos listados que serán aportados por los Ilustres Colegios de Abogados de esta Comunidad Autónoma.

- **Ámbito sanitario:** derivación, en caso de ser necesario, al hospital o centro de salud más próximo para que la mujer reciba la asistencia sanitaria que precise y realicen el parte de lesiones para adjuntar a la denuncia.

- **Ámbito policial:** aviso a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando su intervención sea necesaria para evitar agresiones o para que cesen, si ya están produciendo.

- **Ámbito social:** información de los recursos más adecuados a la problemática y/o situación personal y movilización de los que procedan.

- b Gestionar la entrada y el desplazamiento al Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Región de Murcia, como recurso de alojamiento alternativo, para la mujer y sus hijos/as menores, en aquellos casos que se valore riesgo o peligrosidad por motivo de violencia de género.

Para el ingreso en este recurso se requiere que la mujer haya sido previamente informada, desde el Dispositivo, de los requisitos y normas de funcionamiento del mismo y que consienta en acceder en tales condiciones. No obstante, la denuncia de malos tratos no es exigible.

El desplazamiento al Centro de Emergencia se realizará en taxi, según el listado que proporcionará la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades al Dispositivo, o bien, si las circunstancias de peligrosidad así lo requieren, solicitarán la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En cualquier caso, el Dispositivo 112 siempre tendrá que atender a los criterios que, en relación al ingreso en el Centro de Emergencia, establezca la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

- c Derivar al Centro de Emergencia aquellas llamadas que se reciban en el Dispositivo 112 en relación a los casos de mujeres acogidas en este recurso.





- d Derivar al servicio de cita previa de la Red de Centros de Atención Especializada (CAVI), a aquellas mujeres atendidas por el Dispositivo que deseen recibir atención social, apoyo psicológico y asesoramiento jurídico en uno de estos centros.
- e Integrar en el servicio la aplicación informática SIGUE (Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género) como base de datos a utilizar en el Dispositivo 112 para el registro de las atenciones y las gestiones realizadas en cada caso. Se seguirán las instrucciones de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, pudiendo hacer ésta las recomendaciones que considere necesarias en cuanto a la información que contenga y a su guarda y custodia.
- f Utilizar el sistema informático ECHO, de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, para que exista un correcto y fluido flujo de información entre la Unidad de Atención de Llamadas del Teléfono Único de Emergencias 112 y el Dispositivo 112.
- g Activar al voluntariado de Protección Civil de los Ayuntamientos de la Región de Murcia que hayan firmado convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para que preste el servicio de acompañamiento y atención psicológica y social a mujeres víctimas de violencia de género en situaciones de emergencia, según los criterios técnicos establecidos por la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

Además de estas prestaciones relacionadas con la atención de llamadas de violencia ejercida sobre la mujer por su pareja o expareja, el Dispositivo participará en la atención de otras formas de violencia de sobre las mujeres, como la trata de mujeres con fines de explotación sexual o las agresiones sexuales a mujeres, a requerimiento de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, y siguiendo los protocolos que ésta determine.

Por su parte, la empresa adjudicataria vendrá obligada a:

- a Disponer, dentro del equipo profesional del Dispositivo, de un/a trabajador/a social que realice las funciones de coordinador/a interno/a de los/as profesionales que integran el Dispositivo. Asimismo, nombrar un/a coordinador/a externo/a para establecer la oportuna comunicación y coordinación con la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.
- b Proporcionar dos teléfonos móviles al servicio del Dispositivo, uno de ellos para el/la trabajador/a social que realice las funciones de coordinación interna, y el otro para poder realizar las guardias en el horario no presencial.
- c Asumir los gastos derivados del material de oficina, imprenta, mensajería, materiales para actividades de formación u otros gastos necesarios para la prestación del servicio.
- d Facilitar la asistencia del personal técnico del Dispositivo a las acciones formativas relacionadas con el objeto del servicio prestado que puedan mejorar





las competencias profesionales del equipo, a solicitud de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

- e Cumplimentar los documentos y realizar los informes que, siempre en relación con la prestación objeto del contrato, le sean requeridos por la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, en orden al buen funcionamiento general del servicio que se presta. En todo caso, y con anterioridad al inicio de cada mes, deberá remitir a la mencionada Dirección General el cuadrante de los turnos de trabajo del personal del Dispositivo.
- f Elaborar informes mensuales y anuales del servicio prestado en el Dispositivo utilizando, en su caso, los modelos y soportes que le sean facilitados por la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, a fin de elaborar las estadísticas e informes de situación que sean pertinentes.
- g Proporcionar a la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades cuantos datos relativos al Dispositivo le sean solicitados.
- h Asistir a las reuniones que proponga esta Dirección General para el seguimiento del funcionamiento del servicio. Estas reuniones se celebrarán con carácter ordinario, al menos una vez cada trimestre del año. Con carácter extraordinario, cuantas veces sean convocadas por esta Dirección General para garantizar la buena marcha del servicio. A tales reuniones tendrá que asistir la persona que ejerza la coordinación externa del Dispositivo. Asimismo, podrá acudir la persona que ejerza la función de coordinadora interna del Dispositivo, si así se requiere por parte de la Dirección General o de la empresa adjudicataria.
- i Comunicar por correo electrónico a la persona responsable del seguimiento del recurso en la Dirección General y, en su caso, al personal técnico que ésta determine, cualquier incidencia relacionada con el personal del Dispositivo o con la marcha del servicio, así como los cambios de los turnos establecidos en el cuadrante de cada mes, en un plazo máximo de 48 horas. La Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades podrá establecer modelos para la comunicación de incidencias.
- j Presentar una memoria técnica, en el plazo máximo de un mes desde la finalización del plazo de ejecución establecido, siguiendo el modelo que figura como Anexo I de este pliego.
- k Adoptar las directrices marcadas por la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, en lo que al funcionamiento del servicio se refiere.
- l Cumplir lo establecido en los protocolos de actuación que acuerde la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades y que afecten al funcionamiento del Dispositivo.

## 5. HORARIO





El servicio objeto de este contrato será prestado durante los treinta y seis meses de su vigencia, las 24 horas del día y todos los días de la semana, de acuerdo con las modalidades horarias que se establecen a continuación.

Durante toda la vigencia del contrato se mantendrá un horario presencial y otro horario no presencial, tal y como se define a continuación:

- **Horario presencial**, que se llevará a cabo de 9.00 a 01.00 horas del día siguiente, en la ubicación establecida en el apartado 6 de este pliego.
- **Horario no presencial**, que se prestará de 01.00 hasta las 09.00 horas. En este horario no presencial se planificarán las guardias entre los/las componentes del equipo de atención, quienes prestarán el servicio a través de teléfono móvil proporcionado por la empresa adjudicataria.

Durante el horario no presencial solo se atenderán las llamadas que, según la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, merezcan la consideración de “preferentes” y entre las que se encontrarán:

- a Las llamadas en las que sea necesario valorar el ingreso en el Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Región de Murcia y, en su caso, gestionar la entrada y desplazamiento.
- b Las llamadas en las que sea preciso asignar letrado/a del Turno especializado de violencia de cualquiera de los Ilustres Colegios de Abogados que hay en la Comunidad Autónoma de Murcia.
- c Aquellas otras llamadas que pueda determinar la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, en respuesta a una necesidad pública detectada.

El resto de las llamadas que se realicen en horario no presencial serán registradas por los/las operadores/as de la Unidad de Atención de Llamadas del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia, indicando los datos necesarios de identificación, motivo de la consulta y franja horaria propuesta por la persona llamante para que puedan ser atendidas a partir de las 9.00 horas, en el horario presencial, por parte de los/as profesionales del Dispositivo.

La información relativa a las intervenciones que se realicen en horario no presencial, será volcada con posterioridad en el Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género –SIGUE–.

## 6. UBICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será prestado, en horario presencial, en el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, actualmente ubicado en la Avenida Ciclista Mariano Rojas, 10, de Murcia.

La Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades se reserva el derecho de cambiar su ubicación si, por diversas circunstancias, no pudiera seguir prestándose en el mencionado lugar.





En horario no presencial, el servicio se prestará a través de teléfono móvil por el/la trabajador/a social que esté de guardia, garantizando, en todo caso, que el lugar desde donde se preste reúna las condiciones adecuadas para proporcionar la mejor atención telefónica.

## 7. PRESUPUESTO DEL CONTRATO. FORMA DE PAGO Y DETERMINACIÓN DEL PRECIO.

El presupuesto del contrato asciende a la cantidad de 417.639,00 euros, (CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE EUROS), IVA excluido, imputables a la partida presupuestaria 18.03.00.313P.22709, proyecto número 34718.

Año	Cuantía base	IVA (10%)	Cuantía total
2018 (26/04- 31/12)	94.742,18	9.474,22	104.216,40
2019 (1/01- 31/12)	139.213,00	13.921,30	153.134,30
2020 (1/01- 31/12)	139.213,00	13.921,30	153.134,30
2021 (1/01- 25/04)	44.470,82	4.447,08	48.917,90
<b>TOTAL</b>	<b>417.639,00</b>	<b>41.763,90</b>	<b>459.402,90</b>

Dicho presupuesto ha sido calculado para una duración del contrato de tres años y estimado, a tanto alzado y en función de los honorarios de las/os profesionales que tienen que llevar a cabo las prestaciones objeto del contrato.

**El valor estimado del contrato**, teniendo en cuenta el total de prórrogas y hasta un incremento del 20 % correspondiente a la modificación, asciende a la cantidad de **1.002.333,60 €** (IVA excluido).

Contrato	Prórrogas	Modificación 20%	TOTAL
417.639,00 €	417.639,00 €	167.055,60 €	1.002.333,60 €

Habida cuenta de que el inicio de la ejecución del contrato no coincide con el primer día del mes correspondiente, el precio del contrato se abonará proporcionalmente por los días que correspondan según el mes vigente en el momento de su adjudicación, por lo que respecta al primer y último pago.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo e incluirá todos los impuestos que sean preceptivos según la legislación fiscal vigente durante el período de vigencia del contrato.





El pago del precio se realizará con carácter mensual, previa presentación de la correspondiente factura a mes vencido.

Las facturas mensuales serán por una cantidad fija y correspondiente a la doceava parte del precio anual de adjudicación, salvo las correspondientes al primer y último pago, cuyas cantidades se determinarán por la parte proporcional de los días de prestación del servicio.

Para proceder al pago del precio, la persona designada responsable del control y seguimiento de la ejecución del contrato deberá conformar las facturas y emitir el correspondiente certificado de buena ejecución de los trabajos que se han realizado durante ese mes.

## 8. PLAZO DE EJECUCIÓN/VIGENCIA DEL CONTRATO

La duración total del contrato se establece en tres años, siendo la fecha estimada de inicio el día 26 de abril de 2018. No obstante, el contrato podrá prorrogarse de mutuo acuerdo con anterioridad a su vencimiento, por una vigencia igual a la duración del contrato inicial o por períodos inferiores, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de seis años.

En caso de retraso en la adjudicación del contrato, se procederá al prorrateo de los elementos del contrato afectados (plazo de ejecución, importe, garantía definitiva...).

## 9. RECURSOS HUMANOS EXIGIBLES

El equipo estará compuesto por cinco trabajadoras/es sociales.

El personal que atenderá a las llamadas derivadas al Dispositivo deberá ser diplomado o graduado en Trabajo Social y realizará la atención telefónica, durante las veinticuatro horas del día.

Tal atención se llevará a cabo de las 9:00 horas hasta las 1:00 horas del día siguiente, en "horario presencial" y de 1:00 horas hasta las 9:00 horas en horario "no presencial", en la ubicación y con las características que vienen detalladas en los apartados precedentes.

Uno/a de los/as trabajadores/as sociales del equipo será coordinador/a interno/a del Dispositivo, con las funciones que delegue la persona responsable del contrato en relación al buen funcionamiento y calidad de la atención en este servicio. La persona coordinadora interna debe permanecer localizable en el teléfono de guardia las 24 horas del día con el fin de:





- Valorar conjuntamente con el o la trabajadora social que esté de turno los ingresos en el Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la CARM.
- Apoyar en la atención de casos, si fuese necesario, al /la profesional de Trabajo Social que se encuentre de turno.
- Contactar con la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades para valorar cualquier situación extraordinaria que surja en el Dispositivo y que requiera una toma de decisiones inmediata.
- Atender las consultas realizadas por la mencionada Dirección General, en relación a casos de violencia de género o de otras formas de violencia hacia las mujeres, de especial gravedad o repercusión social.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá nombrar un/a coordinador/a externo/a que será interlocutor/a con la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades. Entre sus funciones estarán garantizar el cumplimiento de lo establecido en este pliego de condiciones así como todas aquellas necesarias para la organización y planificación de los turnos de trabajo de los/as profesionales del Dispositivo, el establecimiento de las reuniones de coordinación interna, la elaboración de informes y memorias, así como la recogida y posterior comunicación a la mencionada Dirección General de las incidencias que pudieran plantearse.

La empresa adjudicataria habrá de contar de manera permanente con recursos humanos disponibles que permitan la cobertura inmediata de ausencias temporales y evitar, de esta manera, interrupciones en la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se pudieran derivar por errores, omisiones o empleo de métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

El personal que la entidad adjudicataria destine a la ejecución de los trabajos objeto del contrato dependerá exclusivamente de la misma, ejerciendo la adjudicataria todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora. Por tanto, la Administración de la Comunidad Autónoma será ajena a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse, actuando únicamente como órgano contratante.

## 10. CONDICIONES Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

En relación al Acuerdo del Consejo de Gobierno del 5 de abril de dos mil trece y de la Disposición Adicional Decimotercera, punto 4, de la Ley 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017; en cumplimiento de la Circular 3/2012 de 2 de febrero, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se fijan los criterios sobre los contratos de servicios, y teniendo en cuenta las "Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y





encomiendas de gestión, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores", dictadas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 28 de diciembre de 2012, habrán de tenerse en cuenta los siguientes requisitos, los cuales se aplicarán sin perjuicio del cumplimiento, en sus propios términos, del deber de solicitar informe previo y preceptivo a la Dirección General de la función Pública y Calidad de los Servicios.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a los trabajos que se van a desarrollar y designar a una persona que ejercerá las funciones de coordinador/a, que será interlocutor/a con la administración competente.

La persona interlocutora tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a sus trabajadores/as las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la presentación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo, a tal efecto, coordinarse adecuadamente la entidad contratante con la empresa contratista, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Cualquier instrucción o indicación que se lleve a cabo entre el contratante y el contratista durante la ejecución del contrato, deberá formularse por escrito, o mediante correo electrónico, dejando constancia por escrito tanto del contenido como de la recepción.

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos previstos, formarán parte del equipo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de los mismos.

- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los/as trabajadores/as en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de





cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando procede, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

En caso de huelga legal, la empresa adjudicataria se comprometerá a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles.

La empresa adjudicataria velará especialmente por que los/as trabajadores/as adscritos/as a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en la propia naturaleza del contrato.

El personal necesario que la empresa ponga a disposición para la prestación de los trabajos requeridos en el presente contrato no forma parte del círculo rector y organizativo de la administración, ni depende de ninguna unidad administrativa, por lo que no le es de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos. Es decir, no dispondrán de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, no se les asignarán, ni login ni contraseña. No se admitirá bajo ningún concepto subrogación empresarial en la que esta Administración Pública asuma compromisos sobre los/as empleados/as del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.

En definitiva, en ningún caso se encontrará incluido en los organigramas y directorios de la Administración Pública Regional.

Los equipos y medios tecnológicos serán aportados por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y estarán ubicados en el espacio del Centro de Coordinación de Emergencias destinado al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para mujeres Víctimas de Violencia de Género. Si bien la instrucción segunda 3 b) del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013 dispone que la Administración Pública no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario, nos encontramos en este caso ante un servicio que requiere excepcionar lo anterior. En primer lugar, el soporte material y tecnológico es el que específicamente se emplea en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia y es necesaria su utilización para que el puesto correspondiente al Dispositivo esté integrado en el servicio de atención de llamadas de emergencias 112 Región de Murcia. En segundo lugar, se requiere que el servicio se preste en el Centro de Coordinación de Emergencias, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, con el fin de que se pueda hacer una adecuada gestión de las urgencias. No obstante, y tal y como señala la mencionada instrucción, se adoptarán las medidas adecuadas para poder diferenciar a los/as trabajadores/as de la empresa del personal de la Administración Pública.

La Directora General de Mujer e Igualdad de Oportunidades y la Jefa de Servicio de Planificación y Programas son las encargadas de velar por el cumplimiento de lo referido en este apartado.





## 11. SUBROGACIÓN DE LAS TRABAJADORAS.

La entidad adjudicataria estará obligada a subrogar al personal que actualmente presta el servicio, con los derechos y obligaciones que tuvieran, garantizando con ello el principio de estabilidad en el empleo.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 120 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se facilita en el Anexo II la información sobre las condiciones de los contratos de las trabajadoras a las que afecta la subrogación, a fin de que los licitadores puedan evaluar los costes que implica tal medida.

Se ha de tener en cuenta, asimismo, que en el presente contrato se aumenta en dos horas diarias el horario presencial, que pasa a ser de 9:00 a 1:00h del día siguiente, lo que supone un total de dieciséis horas presenciales.

Para una correcta ejecución del contrato, atendiendo a las necesidades públicas detectadas, se hace necesario, además del incremento del horario presencial, un aumento de funciones del personal del Dispositivo, que tendrá que atender también otras formas de violencia sobre las mujeres, a requerimiento de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades. Tales funciones precisan ser realizadas por profesionales del Trabajo Social, tal y como se exige en este pliego. Habida cuenta que las profesionales que vienen prestando el servicio en el Dispositivo 112 son todas ellas trabajadoras sociales, éstas deberán ser contratadas en una categoría profesional acorde con su titulación. Ello se justifica en que el desempeño de los trabajos requeridos precisan una especial formación y cualificación con el fin de prestar una atención de calidad a las mujeres víctimas de violencia de género y de otras formas de violencia. Todo ello, sin menoscabo de los complementos y pluses que vinieran percibiendo y que en atención a los servicios prestados les corresponda.

Tanto el incremento de horas presenciales como la necesidad de contratación del personal en un grupo y nivel acorde a la diplomatura o grado de Trabajo Social, se han tenido en cuenta en la determinación del precio del contrato y se ponen de manifiesto en el presente pliego, a fin de que los licitadores conozcan todas las particularidades de la contratación, y tengan en cuenta la modificación de las condiciones de trabajo que tuvieran que hacer al personal subrogado.

## 12. SUPERVISIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.

La entidad adjudicataria se someterá a:

I – Supervisión administrativa.

Las diferentes unidades de la consejería con competencia en violencia de género recabarán información y realizarán seguimiento de todos los extremos





recogidos en el pliego de condiciones administrativas particulares u otras cuestiones relacionadas con el objeto del contrato.

## II.-Supervisión técnica

La supervisión del contrato la llevará a cabo la Jefa de Servicio de Planificación y Programas de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades, quien realizará una evaluación permanente de los servicios prestados a fin de comprobar que tales servicios se adecuan al objeto del contrato.

Con el fin de llevar a cabo tal supervisión técnica, la persona responsable del seguimiento del contrato o el/la técnico/a de la Dirección General en quien delegue, realizará las reuniones que estime pertinentes con los/as coordinadores externo e interno del Dispositivo y, en su caso, con el resto de profesionales, recabará información relativa a la marcha y gestión del recurso, y realizará cuantas visitas considere necesarias.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa adjudicataria mantendrá permanentemente informada a la persona que la Comunidad Autónoma designe como responsable del seguimiento del contrato y, en su caso, al personal técnico que ésta determine, de cualquier circunstancia que afecte a la adecuada marcha del recurso. Tal información será facilitada en la forma que establezca la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

Asimismo, y con el fin de dar cuenta del servicio prestado en el Dispositivo, la entidad adjudicataria remitirá a la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades cuantos datos, informes y memorias establece el apartado 3 de este pliego. En todo caso, la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades podrá completar esta supervisión mediante la solicitud de otra documentación o mediante acciones que se consideren necesarias a tal fin.

En el desarrollo de la ejecución del contrato la consejería con competencia en materia de violencia de género podrá formular a la entidad adjudicataria aquellas advertencias destinadas a la corrección de desajustes en el modo de prestar el servicio para su adecuación a las instrucciones recibidas y al presente pliego, todo ello con carácter previo y sin perjuicio de la tramitación del correspondiente expediente declarativo de los incumplimientos, con imposición de las penalidades que procedan.

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria, el personal a su servicio en la prestación del objeto del contrato, participantes o colaboradores en el proyecto, tanto del ámbito interno como externo de la empresa, se obligan, especialmente, a:

- a) Guardar el debido sigilo, confidencialidad y secreto, respecto de los hechos, datos, informaciones, documentos y cualesquiera otros elementos a los que





tenga acceso o conocimiento con motivo de las prestaciones objeto del contrato.

b) Respetar y cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, respecto del tratamiento, acceso y uso de la información relativa a los datos personales de las usuarias y a los que se refiere el apartado anterior. A tal efecto deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los mismos, eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, y disponer los medios precisos para garantizar su carácter confidencial, obligación que subsistirá aún después de la finalización de su relación con la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades.

c) Devolver a la mencionada Dirección General los datos de carácter personal utilizados, una vez cumplida la prestación contractual.

En el caso de que la adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerada como única responsable, respondiendo de las infracciones en las que hubiera podido incurrir.

#### 14. PROPIEDAD/PUBLICIDAD DE DATOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los mismos.

La entidad adjudicataria no podrá hacer uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Específicamente, todos los derechos de explotación y la titularidad de los servicios, productos, aplicaciones y programas informáticos desarrollados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Todos los informes, memorias, documentos de trabajo, comunicaciones que se elaboren hacia el exterior deberán editarse siempre bajo la supervisión de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades y en la forma que ésta establezca.

La empresa adjudicataria no podrá emplear soportes con anagramas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en sus documentos internos (comunicaciones al personal, nóminas, etc.) ni en documentación que se dirija a otros organismos.

Será necesaria autorización de la Dirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades para que el personal de la empresa adjudicataria que desempeña sus





funciones en el Dispositivo pueda participar con ponencias o comunicaciones en cursos, seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con este recurso o con las actividades desarrolladas en el mismo.

## 15. RÉGIMEN JURÍDICO. NORMATIVA ESPECÍFICA DE APLICACIÓN

- Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 7/2007, de 4 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres, y de protección contra la violencia de género en la Región de Murcia.

Murcia, a (fecha y firma electrónica al margen)

LA JEFA DE SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMAS

M<sup>a</sup> Dolores Andréu Álvarez





## Anexo I. Modelo de memoria justificativa

1. DENOMINACIÓN
  
2. ANTECEDENTES/FUNDAMENTACIÓN
  
3. OBJETIVO
  
4. RECURSOS:
  - TÉCNICOS, especificando:
    - Profesionales.
    - Funciones.
    - Tiempo de dedicación.
    - Horario.
  - MATERIALES
  - FINANCIEROS
  
5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:
  - Formativas.
  - De coordinación.
  - Otras.
  
6. DATOS ESTADÍSTICOS:
  - GENERALES:
    - Llamadas recibidas.
    - Mujeres atendidas.
    - Tipo de maltrato registrado.
    - Tipo de demanda.





- Llamadas según tipo de derivación.
- Llamadas según tipo de llamante.

- DE MUJERES:

- Edad.
- Estado civil.
- Nacionalidad.
- Situación administrativa.
- Municipio.
- Recursos de apoyo y tipo.
- Situación laboral.
- Tipo de vivienda.
- Nº de hijos.
- Nivel de estudios.
- Minusvalía.
- Relación con el agresor (parentesco, años de relación, convivencia...)

- DEL AGRESOR:

- Edad.
- Nacionalidad.
- Situación administrativa.
- Nivel de estudios.
- Relación laboral.
- Problemática añadida (trastornos mentales, drogadicción, minusvalía, problemas laborales...)

- POLICIALES/JURÍDICOS:

- Denuncias.





- Asignación letrados/as turno de violencia.
- Órdenes de protección.
  
- SANITARIOS:
  - Actuaciones médicas.
  
- OTROS DATOS DE INTERÉS.

## 7. GRÁFICOS





Región de Murcia  
Consejería de Familia  
e Igualdad de Oportunidades

Dirección General de Mujer  
e Igualdad de Oportunidades



### Anexo II: Información sobre las condiciones de los contratos de las trabajadoras a las que afecta la subrogación.

nº	CATEGORIA	NIVEL CATEGORIA	CODIGO CONTRATO	TIPO CONTRATO	ANTIGÜEDA D	JORNAD A ACTUAL	SALARIO BRUTO ANUAL	PLUS CATEGORIA SUPERIOR MENSUAL	OBSERVACIONES
1	Técnico Administrativo	6	501	OBRA Y SERVICIO	15/03/2013	20,00	8.727,88		REDUCCION DE JORNADA DEL 33,33% POR GUARDA LEGAL. JORNADA DE CONTRATO 30 H/S
2	Técnico Administrativo	6	501	OBRA Y SERVICIO	15/03/2013	30,00	13.091,82	300,00	
3	Técnico Administrativo	6	501	OBRA Y SERVICIO	01/01/2008	30,00	13.091,82		
4	Técnico Administrativo	6	501	OBRA Y SERVICIO	15/09/2017	30,00	13.091,82		
5	Técnico Administrativo	6	510	INTERINIDA D	13/09/2017	10	4.363,94		CUBRE REDUCCIÓN DE JORNADA DE UNA TRABAJADORA

**NOTA:** En los salarios no están incluidos los pluses de actividad que establece el convenio de Contact Center por nocturnidad, domingos y festivos.

Existe un concepto variable denominado "plus localizado" que se abona en función de los días que la trabajadora esté localizada. El importe total anual aproximado es de 5.850 euros brutos

