



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO 016 DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON TRAMITACIÓN ORDINARIA DEL EXPEDIENTE.**

### **1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

---

El derecho a la información es el elemento previo indispensable para la puesta en marcha de la red de servicios de asistencia social, judicial y policial a disposición de las víctimas de violencia de género. De esta forma, sólo la garantía plena del derecho a una información completa y accesible otorgará a la mujer víctima de violencia de género la oportunidad de vivir una vida libre de violencia.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género se hace eco de esta realidad y concibe el derecho a la información como el elemento previo y esencial que posibilita el ejercicio del resto de derechos en ella reconocidos.

Su artículo 18 establece que "las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas. Dicha información comprenderá las medidas contempladas en esta Ley relativas a su protección y seguridad, y los derechos y ayudas previstos en la misma, así como la referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral".

Entre las medidas impulsadas para hacer efectivo este derecho, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por medio de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, presta el servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, a través del número telefónico de marcación abreviada 016, puesto en marcha el 3 de septiembre de 2007.

Por Resolución de 19 de junio de 2007, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio de información y asesoramiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia de género (BOE nº 161, de 6 de julio de 2007), se atribuyó el número corto 016 al citado servicio, prestado por el Ministerio de



Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. En dicha Resolución se indican la descripción del servicio y el tratamiento de las llamadas al número de teléfono atribuido.

De conformidad con lo establecido en la *Resolución de 3 de agosto de 2007, de la Secretaría General de Políticas de Igualdad* (BOE nº 195, de 15 de agosto de 2007), el operador designado para la terminación de las llamadas al centro de atención del servicio telefónico de información y de asesoramiento jurídico a las víctimas de la violencia de género, es Telefónica de España, Sociedad Anónima.

El servicio 016 facilita información y asesoramiento jurídico especializado en relación con casos concretos de violencia de género, no tratándose en ningún caso de un servicio de urgencias o emergencias. Atiende de manera anónima las consultas que pueda formular cualquier persona en relación con un caso concreto de este tipo de violencia: víctimas, familiares, amistades, profesionales, vecindario, etc.

Con independencia de quién sea la persona que llame, en todas las consultas relacionadas con casos de violencia de género, se valorarán las necesidades concretas de cada uno de ellos y se derivarán al recurso especializado más adecuado a las circunstancias personales de cada persona.

A tal fin existen unos protocolos de actuación en función del tipo de llamada que se reciba, diferenciándose aquellas que resultan pertinentes para la finalidad del servicio de aquellas que no lo son.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que a lo largo de la conversación los efectivos del servicio 016 deben disponer de una herramienta informática que permita, por una parte, registrar los datos estadísticos relacionados con la situación de las víctimas de violencia de género que hacen uso del servicio 016 previamente consensuados con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género y, por otra parte, disponer de una herramienta de clasificación y de búsqueda de recursos que sea sencilla, rápida y eficaz. Esta herramienta informática ha de permitir que los efectivos del 016 puedan localizar fácilmente, en el transcurso de la llamada, los recursos más adecuados a los que poder derivar a la persona usuaria.

La puesta en marcha efectiva del servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género tuvo lugar el 3 de septiembre de 2007.



Desde su puesta en funcionamiento y hasta el 30 de septiembre de 2017, este servicio ha atendido un total de 2.658.144 llamadas, de las cuales 708.158 estuvieron relacionadas con la violencia de género, considerándose por tanto llamadas pertinentes.

Para obtener más información sobre la procedencia de las llamadas, su evolución temporal, su distribución según hora del día y día de la semana, la Comunidad Autónoma de origen, etc., puede consultarse el Portal Estadístico de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género:

<http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/portalEstadistico/home.htm>

<http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/publicaciones/observatorioestatalVM/InformesAnuales/home.htm>

## 2. OBJETO

---

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas mínimas para la prestación del servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

El servicio deberá estar plenamente operativo y en funcionamiento el día 8 de marzo de 2018.

## 3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

---

### 3.1. Descripción del servicio

El servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, ha de prestarse por los siguientes canales:

- Teléfono.
- Correo electrónico.

#### A) Teléfono.

El servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género objeto de licitación debe tener las siguientes características<sup>1</sup>:

- Gratuidad del servicio. El coste de la totalidad del servicio es asumido por la empresa adjudicataria, sin que ninguna de las prestaciones pueda suponer coste alguno a las personas usuarias del servicio. De este modo, las llamadas que se efectúan al número 016 no generan

---

<sup>1</sup> Para más información ver: <http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/Recursos/telefono016/home.htm>



facturación en origen para la persona llamante y son tratadas por las operadoras del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

- Accesibilidad desde todo el Estado español. Se atienden todas las consultas procedentes de todo el territorio nacional.
- Estructura centralizada. La estructura del servicio es centralizada, existiendo un único punto en el territorio nacional donde finalizan las llamadas efectuadas al número 016.
- Atención ininterrumpida. Atención las 24 horas del día los 365 días del año.
- Confidencialidad de las consultas. Se garantiza la confidencialidad de las personas usuarias del servicio.
- Accesibilidad. El servicio garantiza la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/o del habla, incluido un servicio de videointerpretación en lengua de signos castellana.
- Atención en 53 idiomas. El servicio 016 garantiza la atención en los siguientes idiomas y horarios:
  - Atención 24 horas, de las llamadas en castellano, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés y francés.
  - Atención 24 horas, de las llamadas en alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano y búlgaro.
  - En horario de lunes a viernes de 8 a 18 horas, atención en otros 39 idiomas (entre estos se encuentra el tamazight).
- Atención profesional. El equipo que presta el servicio está constituido por profesionales con formación especializada en materia de violencia de género, encargado de la atención de las consultas que se realicen al servicio 016, y que son atendidas de conformidad con los protocolos facilitados por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.
- Consultas relacionadas con violencia de género. Se atienden todas las consultas relacionadas con casos específicos de violencia de género (víctimas, familiares, amistades, profesionales, etc.). De este modo, se ofrece información sobre recursos, derechos y ayudas de las víctimas y de sus hijos/as en materia de empleo, seguridad social, servicios sociales, ayudas económicas, así como lugar de prestación y recursos de información, de asistencia y de acogida, asesoramiento jurídico para víctimas de este tipo de violencia.
- Estructura del servicio 016. El servicio se estructura en tres departamentos especializados:



- Servicio de información general. Funciona las 24 horas del día, todos los días del año, y facilita la información referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral que resulten más adecuados a la situación específica planteada por la persona que realiza la consulta al servicio 016.
- Servicio de asesoría legal. Funciona todos los días del año, de 9 a 21 horas de lunes a viernes, y de 12 a 20 horas los sábados, domingos y festivos, y lleva a cabo el asesoramiento jurídico especializado en violencia de género. Se desvían a este servicio las llamadas recibidas en el servicio de información general que requieran asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, ofreciendo información y asesoramiento inmediato en los siguientes ámbitos:
  - Civil (separación, divorcio, rupturas de pareja y sus efectos personales y patrimoniales; conflictos familiares y menores -temas relativos a guarda y custodia, comunicación, estancia y relación; pensiones; competencia y procedimientos).
  - Penal (denuncias; medidas cautelares; orden de protección; delitos y penas; competencia y procedimientos).
  - Asistencia jurídica (inmediata y gratuita).
  - Laboral y Seguridad Social (obligaciones, derechos, prestaciones).
  - Medidas integrales (en materia de familia, vivienda, asistenciales).
  - Extranjería (inmigración y asilo).
- Servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género: funciona las 24 horas del día, todos los días del año, y facilita información referida a la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres y a la prevención de la violencia de género, a hombres que accedan al servicio, mediante:
  - Facilitar a hombres interesados por la igualdad de trato entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia enlaces y recursos que potencien y canalicen sus intereses (organizaciones de hombres, documentos específicos, etc.)
  - Informar a los hombres sobre sus derechos en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, relaciones paterno-filiales, separación y divorcio, custodia de hijos e hijas, etc.
  - Informar y orientar en las cuestiones surgidas en contextos de violencia y con ocasión de situaciones de ruptura de pareja para promover la igualdad de género y la resolución pacífica de conflictos.



- Proporcionar información especializada a profesionales, y a familiares y personas del entorno cercano a los hombres sobre los temas de igualdad de género y de prevención de la violencia.
  - En general, informar sobre aquellas cuestiones que puedan interesar a los hombres en relación con las políticas de igualdad de género.
- Derivación de llamadas. El servicio de información general, en función del tipo de consulta de que se trate, puede derivar la llamada en los siguientes casos:
- Derivación al servicio de asesoría legal. Las consultas relacionadas con asesoramiento jurídico se transfieren al servicio de asesoría legal del servicio 016.
  - Derivación al servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género. Las consultas efectuadas por hombres relacionadas con la igualdad de género entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género se transfieren al servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género.
  - Derivación a otros servicios telefónicos (el coste telefónico de las derivaciones es asumido en su totalidad por la empresa adjudicataria de la prestación del servicio 016):
    - Cuando se trata de llamadas referidas a situaciones de urgencia y emergencia de mujeres víctimas de violencia de género, la consulta se deriva de forma inmediata al teléfono 112 de la Comunidad Autónoma correspondiente.
    - Cuando se trata de llamadas de información general sobre temas de igualdad, se deriva al teléfono de información del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades: 900 191 010.
    - Cuando se trata de llamadas realizadas por menores de edad, se transfieren al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes: 900 20 20 10. La derivación de llamadas entre ambos servicios se producen en los términos acordados por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género con la Fundación ANAR.
    - Derivación a servicios similares de las Comunidades Autónomas. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad tiene suscritos convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas, y con las Ciudades de Ceuta y Melilla, para la derivación de llamadas de acuerdo con los siguientes criterios generales:
      - Si se trata de Comunidades Autónomas que cuentan con servicios de información y asesoramiento jurídico similares al 016, en tipo de prestación y franja horaria de atención, se derivarán todas las llamadas que se produzcan desde su territorio. No obstante, las operadoras no darán por realizada la



derivación hasta asegurarse de que en esa Comunidad Autónoma la llamada es atendida.

- Si se trata de Comunidades Autónomas que cuentan con un servicio similar en tipo de prestación pero no en franja horaria, se derivarán las llamadas que se realicen desde ese territorio sólo durante el horario en el que el servicio autonómico esté activo. El resto de la jornada las llamadas serán atendidas por el 016.
- Todas las llamadas procedentes de Comunidades Autónomas que no cuenten con un teléfono de información o en las que exista un servicio que no incluya prestaciones equivalentes a las del servicio 016 serán atendidas directamente por el servicio 016.

Los términos en los que se producen las derivaciones a las distintas Comunidades Autónomas se facilitarán a la empresa adjudicataria por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, si bien debe tenerse en cuenta que estos pueden variar en función de las modificaciones que se realicen en la prestación de los servicios autonómicos.

- o Otras derivaciones:
  - Las llamadas relacionadas con la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual, se remiten al teléfono del Ministerio del Interior: 900 10 50 90.
- Base de recursos y servicios en materia de violencia de género. La empresa adjudicataria dispone de una base de datos sobre recursos, derechos y ayudas disponibles para víctimas de violencia de género a nivel estatal, autonómico y local, así como sobre recursos y derechos relativos a la igualdad de trato entre hombres y mujeres, que se actualiza anualmente en colaboración con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.
- Locución inicial. En la primera llamada que se recibe en el servicio 016, éste dispone de un sistema mediante el que se informa a la persona que llama de que se está llamando al servicio 016 cuyo objeto es informar y asesorar jurídicamente en materia de violencia de género. Al cabo de unos segundos y si las líneas están ocupadas se avisa de que si la consulta está relacionada con una situación de violencia de género, se puede permanecer a la espera o volver a llamar pasados unos minutos porque este teléfono funciona las 24 horas del día; si se encuentra en una situación de emergencia, se puede llamar al 112.



- Ocupación de líneas. Cuando todas las líneas están ocupadas, existe un sistema de espera que avisa, en un primer momento, que la llamada será atendida en unos instantes, y posteriormente, que se intente más tarde porque el servicio funciona las 24 horas del día.
- Llamadas maliciosas. Existe una solución informática como medida de disuasión para evitar la obstrucción de acceso que provocan las llamadas maliciosas al servicio 016 (bromas, amenazas, insultos, etcétera). El sistema consiste en la desviación de la llamada de broma, insulto y/o amenaza a una grabadora convenientemente configurada y cuya locución avisa al llamante de que, por el contenido de su mensaje, el número de teléfono y su llamada están siendo registrados, todo ello con pleno sometimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **B) Correo electrónico:**

El servicio 016 en la modalidad de correo electrónico debe tener las siguientes características:

- El servicio 016 recibe consultas por correo electrónico (en un buzón de correo proporcionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), que deben ser contestadas por la empresa adjudicataria, de conformidad con las pautas proporcionadas por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.
- La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género también puede derivar a la empresa adjudicataria las consultas que reciba por escrito, mediante correo ordinario o electrónico, fax u otra vía similar, relacionadas con la prestación del servicio 016, para su contestación.
- Con anterioridad al envío de la respuesta a la persona que formuló la consulta, la empresa adjudicataria remite la propuesta de contestación a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, quien debe dar el visto bueno para su posterior envío.
- La atención on-line se realiza en castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés y francés.
- El servicio 016 online dispone de una base de datos para el seguimiento de las consultas recibidas a efectos de poder proporcionar la mejor respuesta posible (principalmente, conocer la existencia de consultas anteriores realizadas por la misma persona), a la que pueden acceder online e incorporar información online tanto los efectivos dedicados al servicio 016 como el personal autorizado de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, tratándose por tanto de una base de datos compartida. Todo ello, con pleno sometimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de





Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, así como a la política de seguridad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

### **3.2. Equipo de trabajo**

La empresa adjudicataria subrogará a los efectivos que integran la plantilla del servicio del contratista saliente en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en la legislación aplicable y, en su caso, en el Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center.

Actualmente el servicio está integrado por los siguientes efectivos:

- Una persona responsable del contrato, con titulación universitaria superior de Grado o equivalente.
- Una persona responsable del servicio, con titulación universitaria superior de Grado o equivalente.
- Una persona responsable de formación y calidad, con titulación universitaria superior de Grado o equivalente.
- Servicio de información general:
  - Coordinadora del servicio, con titulación de Bachillerato o equivalente.
  - Catorce operadoras, con titulación mínima de Bachillerato o equivalente.
- Servicio de asesoría legal:
  - Coordinadora del servicio, con titulación universitaria superior de Grado en Derecho o equivalente.
  - Cinco asesoras, con titulación universitaria superior de Grado en Derecho o equivalente.

Considerándose los anteriores efectivos como mínimos, sin los que la oferta no será tomada en consideración, en el presente procedimiento, los licitadores podrán ofertar mayor dotación de efectivos, así como una mayor cualificación o capacitación de estos.

### **3.3. Elementos tecnológicos**

En la prestación del servicio deberán tenerse en cuenta los requisitos tecnológicos descritos en el presente apartado.



a) Servicio telefónico:

- El servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico se presta a través del número 016.
- Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio dispondrán, o estarán en disposición de disponer, de los correspondientes certificados de homologación o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y de la normativa comunitaria correspondiente.
- Requisitos de la plataforma del adjudicatario:
  - El ACD de la empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con un circuito primario (30 canales) dedicado exclusivamente al Servicio 016.  
La empresa adjudicataria dispondrá de algún tipo de redundancia ante caídas del enlace primario, que minimicen el impacto en el servicio.
  - El ACD de la empresa adjudicataria deberá soportar las siguientes funcionalidades:
    - Distribución automática de llamadas y gestión de colas dentro de la plataforma externa.
    - Mensajes de espera para llamadas en cola, en los que se indique a quien llama el tiempo estimado de espera.
    - Música en espera.
    - Estadísticas configurables por el usuario.
    - Locución inicial para llamadas en cola.
  - La plataforma externa debe disponer de equipamiento físico y lógico que permita prestaciones multifuncionales respecto de:
    - Apoyo al servicio de Call Center.
    - Prestaciones de Web Call Center.
    - Introducción de datos de fuentes de información.
    - En su caso, toma de datos de las personas usuarias demandantes, previa autorización de las mismas.
  - La plataforma deberá estar dotada de un sistema de gestión de llamadas que permita:
    - Obtener información en tiempo real mediante gráficos, tablas, etc., del funcionamiento del distribuidor de llamadas derivadas, gestión de colas, exportación de datos y definición de desbordamiento y ocupado.



- Control de flujo de llamadas, siendo posible parametrizar fecha, día de la semana, número de agentes, tiempo de espera y número de llamadas en cola.
- El servicio debe contar con una aplicación informática que contemple un sistema de clasificación y de búsqueda de recursos que sea sencilla, rápida y eficaz. Esta herramienta informática ha de permitir que los efectivos del 016 puedan localizar fácilmente, en el transcurso de la llamada, los recursos más adecuados a los que poder derivar a la persona usuaria, siempre teniendo en cuenta las circunstancias personales de cada una de las víctimas y, en su caso, las circunstancias de los hombres que accedan al servicio. Para ello, la aplicación deberá disponer de una base de datos que clasifique los recursos, al menos, según criterios geográficos y conforme a las diferentes necesidades que se debieran cubrir en cada caso (e.g. recursos de asistencia psicológica, recursos de alojamiento, recursos de asesoramiento jurídico presencial, etc.). Asimismo, se contemplará en la medida en que estén disponibles los datos sobre acceso (e.g. título acreditativo de la situación de violencia de género, etc.) y accesibilidad (para personas con discapacidad y por razones idiomáticas).
- Los puestos de tele-operación de la empresa adjudicataria deberán contar con el equipo informático adecuado para la prestación del servicio y para los aspectos multifuncionales previstos; así como el equipamiento telefónico adecuado (tales como auriculares y micrófono, aislamiento acústico, etc.). Deberán disponer de un acceso a Internet en condiciones óptimas durante todo el tiempo de prestación del servicio. Se deberá justificar este hecho en la oferta presentada, proporcionando información técnica sobre la red, tipo de enlace con Internet, el ancho de banda y la calidad de la salida a Internet de los puestos de operación asignados. La configuración de los ordenadores y del acceso a internet debe realizarse de forma segura para minimizar los riesgos de robo de información, al menos se dispondrá de un cortafuegos, antivirus y antimalware actualizados, limitación de privilegios y de uso de memorias/discos externos, y en todo caso se cumplirán las medidas de nivel alto que exige el Esquema Nacional de Seguridad (RD 3/2010).
- De encontrarse ocupados todos los puestos, se gestionará un sistema de espera que avise de que la llamada será atendida en unos instantes, tal y como se ha descrito en el presente pliego.

b) Correo electrónico:



- El adjudicatario dispondrá del equipamiento hardware necesario para la terminación de túneles cifrados IPSec LAN2LAN. Este equipamiento se encargará de negociar los túneles contra el equipamiento utilizado en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (fabricante Cisco, modelo ASA), permitiendo la configuración de los parámetros genéricos IKE e IPSEC que regirán el túnel establecido.
- El adjudicatario realizará las configuraciones necesarias en su red para adaptarse al direccionamiento facilitado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para los equipos que accedan a través del túnel.
- El acceso al correo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad se realizará mediante protocolos POP3 o IMAP4.

### **3.4. Local, sede y medios materiales**

La prestación del servicio 016 debe realizarse en un espacio físico con capacidad suficiente, desde el que se llevará a cabo la coordinación y prestación del servicio, debiendo disponer de los medios materiales y, concretamente, del equipamiento informático necesario para su adecuada prestación. Se garantizarán condiciones de intimidad y aislamiento de los efectivos, al objeto de permitir una correcta atención de las llamadas entrantes.

Asimismo, se garantizará la accesibilidad del local y de las instalaciones con el fin de que puedan ser utilizadas por efectivos con algún tipo de discapacidad.

En el caso de que en las mismas instalaciones se presten otros servicios de atención telefónica o de distinta naturaleza, la empresa adjudicataria deberá garantizar que el espacio físico asignado al servicio 016 esté aislado del resto.

Se deberán adjuntar a la propuesta de la empresa licitadora, los planos y la ubicación de las instalaciones que sean zonas reservadas para la prestación del servicio 016.

En todo caso, en las instalaciones destinadas a la prestación del servicio deberá constar en lugar visible que se trata de un servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

La empresa adjudicataria no podrá variar la ubicación de la sede desde la que se presta el servicio sin el consentimiento expreso del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. La



prestación del servicio desde lugar diferente sin consentimiento previo del citado Ministerio podrá dar lugar a la rescisión del contrato.

Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio dispondrán, o estarán en disposición de disponer, de los correspondientes certificados de homologación o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y de la normativa comunitaria correspondiente.

#### **4. VALORACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA**

---

##### **4.1. Consideraciones previas**

Dado que el objeto del presente pliego es la prestación del servicio de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género a través del número 016, la prestación del mismo se realizará en todo caso de conformidad con lo establecido en el apartado "3. Descripción y características del servicio".

Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación. Los licitadores podrán ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta, en los términos del presente apartado.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

##### **4.2. Aspectos relacionados con las características del servicio**

El servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género ha de prestarse necesariamente por los siguientes canales: telefónico y correo electrónico.

No obstante, en la actualidad, y teniendo en cuenta el uso frecuente de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se hace imprescindible incorporar estas herramientas al servicio 016 con la finalidad de ir avanzando hacia la consolidación de un servicio multicanal de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, que facilite la gestión de la atención en el ámbito de las redes sociales electrónicas, así como la posible atención mediante mensajería instantánea ("chat"). Esto, además, permitirá acercar este servicio a la población más joven de nuestra sociedad.



Por ello, se valorará como mejora, que la oferta incluya una propuesta adecuada de servicio multicanal. Para ello, la empresa licitadora deberá describir en su propuesta si ofrece nuevos canales de comunicación que faciliten o amplíen el acceso a la información y el asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, haciendo especial énfasis en los aspectos de seguridad de la información intercambiada.

a) Teléfono:

Las propuestas que ofrezcan características inferiores a las previstas en el apartado "3. Descripción y características del servicio" no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación. No obstante, los licitadores pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta, concretamente en relación con los siguientes aspectos:

- Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Se valorará el diseño y la calidad de soluciones tecnológicas que permitan desarrollar un sistema integral para la atención a las personas con discapacidad auditiva y/o del habla.
- Atención en idiomas. Se tendrán en cuenta las propuestas que mejoren la atención en relación con los idiomas en los que actualmente se presta en el servicio telefónico 016, teniendo especial consideración las mejoras relacionadas con los horarios de atención señaladas en el apartado "3. Descripción y características del servicio".
- Estructura del servicio telefónico 016. Se valorará como mejora la inclusión de un servicio de atención psicosocial para hacer frente a llamadas puntuales que requieran este tipo de intervención, pero que en ningún caso sustituirá a los servicios de atención social y psicológica a los que deberá derivarse a la mujer (e.g. intentos autolíticos, desahogo emocional, etc.).
- Atención de las consultas relacionadas con otras formas de violencia contra la mujer por razón de género. Se valorarán positivamente aquellas ofertas que contemplen la atención de las consultas relacionadas con otras formas de violencia contra la mujer, distintas de la violencia de género en los términos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, en el servicio de información general.
- Medidas disuasorias para las llamadas maliciosas al servicio 016 (bromas, amenazas, insultos, etcétera). Se valorarán todas las soluciones que permitan evitar la obstrucción de acceso al



servicio que vienen provocadas por las llamadas maliciosas a las que se hace referencia en el apartado 3.1. del presente pliego.

b) Correo electrónico:

Las propuestas que ofrezcan características inferiores a las previstas en el apartado "3. Descripción y características del servicio" no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. No obstante, los licitadores pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta, concretamente en relación con los siguientes aspectos:

- Atención de las consultas relacionadas con otras formas de violencia contra la mujer por razón de género. Se valorarán positivamente aquellas ofertas que contemplen la atención de las consultas relacionadas con otras formas de violencia contra la mujer, distintas de la violencia de género en los términos de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre.
- Orientación jurídica. Se valorará la inclusión de orientación jurídica en el servicio online. No se trata de ofrecer asesoramiento jurídico personalizado, sino de realizar indicaciones de lo que el ordenamiento jurídico español prescribe con carácter general en relación con la consulta planteada, sin perjuicio de la derivación a los recursos y servicios de asesoramiento jurídico pertinentes en cada caso.
- Base de datos. Se valorará el diseño de la base de datos ofertada por la empresa para la realización del seguimiento de las consultas que se contestan vía correo electrónico, en relación con los siguientes aspectos:
  - Seguridad y fiabilidad de la información.
  - Capacidad para incluir gran cantidad de información sin afectar a su funcionamiento.
  - Interfaz de usuario intuitiva, sencilla y manejo cómodo.
  - Agilidad y facilidad para consultar, modificar, buscar y filtrar datos.
  - Posibilidad de obtener listados e informes a partir de las consultas efectuadas.
  - Formularios estéticos, bien estructurados y con campos desplegados que agilicen la introducción de datos
  - Posibilidad de campos de alta capacidad y de almacenar los correos electrónicos y/o documentos asociados a las consultas, así como los que van generándose con cada registro, permitiendo distinguir su estado de tramitación.
  - Motor de búsqueda que no tenga en cuenta si los caracteres se introducen en mayúsculas, minúsculas, con o sin acentos.



- Herramienta informática. Se valorará la solución informática ofertada para la gestión del servicio online, en particular, para facilitar a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género la supervisión previa de las respuestas, y su posterior envío a la ciudadanía: automatización del proceso, facilidad para reconocer la fase (de la tramitación) en que se encuentra la propuesta de respuesta, seguimiento de su situación mediante su plasmación en la base de datos, uso de acuses de recibo, etc.

#### 4.3. Aspectos relacionados con el equipo de trabajo

La empresa adjudicataria contará con los efectivos necesarios para el cumplimiento íntegro de lo exigido en el presente pliego que, como mínimo, será el descrito en el apartado 3.2. "Equipo de trabajo".

En relación con el equipo del servicio 016 la empresa adjudicataria deberá:

- Aportar, para el correcto funcionamiento de este servicio durante toda la vida del mismo a 1 Coordinador/a General del contrato.
- Emplear el número de efectivos que estime oportuno para prestar el servicio teniendo en cuenta la subrogación del personal actual y las condiciones establecidas en el presente Pliego.
- Subrogar en los términos en que se establezca en la normativa vigente, a los efectivos que integran la plantilla del 016 del contratista saliente en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación. El listado completo de los efectivos susceptibles de ser subrogados en los términos en que se establezca en la normativa vigente, en su caso, es el siguiente:

Fecha de antigüedad	FECHA DE ALTA EN EL SERVICIO	Categoría	Tipo contrato	% Jornada	SALARIO	complemento	Pluses	Idiomas
01/08/2007	01/08/2007	4	189	84,49	21.652,44	912,36	convenio	Gallego, inglés, francés
01/08/2007	01/08/2007	4	189	100	22.646,16	1.079,88	convenio	Euskera
01/08/2007	01/08/2007	4	189	87,18	19.743,00	941,40	convenio	
01/08/2007	01/08/2007	4	189	100	22.646,16	1.079,88	convenio	Inglés
01/08/2007	01/08/2007	4	189	100	25.164,84	1.079,88	convenio	Catalán
11/05/2012	11/05/2012	4	189	100	22.646,16	1.079,88	convenio	
20/07/2015	20/07/2015	4	189	100	22.646,16	1.079,88	convenio	
11/03/2016	11/03/2016	4	289	76,92	17.419,56	830,64	convenio	





Fecha de antigüedad	FECHA DE ALTA EN EL SERVICIO	Categoría	Tipo contrato	% Jornada	SALARIO	complemento	Pluses	Idiomas
01/03/2003	01/08/2007	6	100	100	17.019,24	5.295,72	convenio	Gallego
17/03/2003	01/08/2007	8	100	100	15.436,92	2.213,52	convenio	
01/10/2004	01/08/2007	9	289	89,74	13.368,36	2.016,48	convenio	
21/07/2008	21/07/2008	9	289	64,1	9.548,88	909,60	convenio	
01/02/2015	31/08/2017	9	289	61,53	9.350,52	996,24	convenio	
18/10/2007	18/10/2007	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	Inglés
22/11/2004	01/08/2007	9	189	100	16.250,87	1.419,00	convenio	
31/03/2007	04/07/2016	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
01/08/2007	01/08/2007	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
01/08/2007	01/08/2007	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
01/08/2007	01/08/2007	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
01/06/2008	01/06/2008	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
03/11/2008	03/11/2008	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
01/11/2011	01/11/2011	9	189	100	19.734,59	1.419,00	convenio	
06/03/2013	06/03/2013	9	189	100	14.896,80	1.419,00	convenio	
21/01/2014	01/05/2016	9	289	89,74	13.368,36	1.273,44	convenio	

- Ofrecer una planificación de los turnos y los perfiles que se encontrarán atendiendo los diferentes servicios que será validada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) respetando siempre los perfiles mínimos y los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.
- Disponer de un plan de apoyo a los efectivos del servicio 016. Dadas las características del servicio, en el que se atienden consultas relacionadas con situaciones de violencia de género, las personas que lo atienden pueden requerir un seguimiento sobre el impacto que genera en ellas y facilitar vías de desahogo y canalización de emociones. La empresa adjudicataria deberá presentar a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género un plan de calidad y de acompañamiento a los efectivos del 016.
- Garantizar la formación especializada del equipo del servicio 016, organizando cursos periódicos de formación continua. La definición del contenido de los cursos y de posibles ponentes se llevará a cabo, en todo caso, en colaboración y bajo la supervisión de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Todos los costes de formación (instalaciones, retribución a ponentes, etc.) serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria facilitará por escrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género), al comienzo de la ejecución del



servicio adjudicado, la relación de efectivos del equipo que prestará el servicio, e informará sobre cualquier modificación que se produzca en el mismo durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria asumirá todas las fluctuaciones de los efectivos (bajas, excedencias, vacaciones, etc.) de forma que el servicio no se vea afectado. Para ello deberá disponer de efectivos de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución. Los costes de sustitución de efectivos serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En caso de sustitución por vacaciones, permisos y demás situaciones que requieran autorización previa por parte de la empresa para su disfrute, la sustitución de efectivos deberá realizarse desde el mismo día en que se produce la situación que da lugar a la sustitución. En el caso de que se produjera por causas sobrevenidas, la sustitución deberá producirse desde el día siguiente a aquel en que la empresa adjudicataria tenga conocimiento de la situación que da lugar a la misma.

La empresa adjudicataria pondrá en inmediato conocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad cuantos conflictos laborales, de tipo individual o colectivo, pudieran incidir en la prestación del servicio; en especial, deberá comunicar las convocatorias de huelgas que puedan afectar al servicio, el mismo día en que les sean notificadas.

#### **4.4. Calidad del servicio**

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de atención de quejas. A tal fin, todo el personal que atienda directamente a las personas usuarias del servicio telefónico 016 deberá identificarse, con la finalidad de que esta identificación pueda ser utilizada ante una posible queja.

Además, la empresa deberá describir los trámites, herramientas y procedimientos concretos para la recepción, el tratamiento y resolución de las quejas. Todas las quejas estarán documentadas y, una vez resueltas, quedarán archivadas.

Se valorarán las herramientas y procedimientos concretos que la empresa proponga para el tratamiento y resolución de quejas.

Se valorará como mejora, que la empresa establezca un sistema que permita evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias en relación con el trato ofrecido y la utilidad de la información dispensada, a través, en su caso, de encuestas de calidad. Para ello la empresa debe aportar información sobre las herramientas y procedimientos concretos que se utilizarán para la evaluación que, en su caso, deberá realizarse sobre una muestra representativa del universo de personas usuarias del servicio.



#### **4.5. Coordinación y comunicación**

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género en relación con la prestación del servicio y, especialmente, una coordinación permanente en relación con las llamadas más significativas. Todo ello conforme a las instrucciones que al respecto se dicten por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

El Ministerio comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del servicio al Coordinador/a General del contrato.

Asimismo, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género determinará las reuniones de coordinación que habrán de tener lugar en la sede del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

#### **5. Definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) – Penalizaciones**

---

La empresa licitadora deberá presentar un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan a continuación (estos parámetros podrán ser consensuados entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) y el adjudicatario y ajustados durante la fase de prestación del servicio).

Los niveles de servicio aquí señalados son requisitos mínimos, pudiendo ser mejorados por la empresa licitadora en su oferta, hecho que será considerado de forma positiva en la valoración de la misma.

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicio no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá decidir aplicar penalizaciones, según se indica en el apartado "5.2. Penalizaciones".

El adjudicatario estará obligado a entregar por medios telemáticos a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, informes diarios de seguimiento del cumplimiento del SLA. La estructura y contenido de estos informes se concreta en el apartado "6. Indicadores e informes".



En todo caso, el adjudicatario, con carácter mensual, deberá emitir un certificado que detalle el grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.

### **5.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

#### **a) Servicio telefónico 016**

- Llamadas atendidas en el primer nivel: como mínimo el 90% de las llamadas recibidas en cómputo diario.

Llamadas recibidas: registro cuantitativo de la demanda de atención recibida en el departamento de Información o primer nivel del Servicio 016.

Llamadas atendidas: registro cuantitativo de llamadas contestadas por el equipo de Información o primer nivel del Servicio 016.

- Consultas atendidas por el servicio de asesoramiento jurídico: como mínimo el 85% de las consultas derivadas por el primer nivel de atención, en cómputo diario.
- Consultas atendidas por el servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género: como mínimo el 85% de las consultas derivadas por el primer nivel de atención, en cómputo diario.

#### **b) Correo electrónico**

- Elaboración de propuesta de respuesta para las consultas en castellano recibidas a través del servicio 016 online: La propuesta de contestación se remite a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género en el plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción.

### **5.2. Penalizaciones por incumplimiento del SLA (ejecución defectuosa del contrato)**

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA), no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad) podrá decidir aplicar penalizaciones de acuerdo con las características detalladas en los siguientes puntos:

#### **a) Servicio de Atención Telefónica:**

- El incumplimiento de la garantía de un 90% de nivel de atención de las llamadas recibidas al día supondrá que el adjudicatario podrá ser sancionado por cada día en que se desvíe del porcentaje establecido según el siguiente baremo:



- Nivel de Atención entre el 90% y el 81%: penalización de 300,00 € al día por incumplimiento del servicio.
  - Nivel de Atención entre el 80% y el 70%: penalización de 1.300,00 € al día por incumplimiento del servicio.
  - Nivel de Atención que no alcance el 70%: penalización de 3.300,00 € al día por incumplimiento del servicio.
- 
- El incumplimiento de la garantía de un 85% de nivel de atención de las llamadas recibidas al día en el servicio de asesoramiento jurídico y en el servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género, derivadas por el primer nivel de atención, supondrá que el adjudicatario podrá ser sancionado por cada día en que se desvíe del porcentaje establecido según el siguiente baremo:
    - Nivel de Atención entre el 85 % y el 80%: penalización de 300,00 € al día por incumplimiento del servicio.
    - Nivel de Atención entre el 80% y el 75%: penalización de 1.300,00 € al día por incumplimiento del servicio.
    - Nivel de Atención que no alcance el 70%: penalización de 3.300,00 € al día por incumplimiento del servicio.

b) Servicio 016 online

- El incumplimiento del plazo de dos días hábiles para la elaboración de las propuestas de respuesta para las consultas recibidas a través del servicio 016 online, supondrá una penalización de 100 euros por consulta por cada día de retraso.

## **6. Indicadores e informes**

---

### **6.1. Indicadores**

La empresa adjudicataria deberá contar con una herramienta informática que permita a los efectivos recabar una serie de datos en cada llamada. Dicha información se recogerá a lo largo de la conversación, pero únicamente se preguntará expresamente por aquellas cuestiones que así se indique por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

- PROVINCIA Y LOCALIDAD DESDE DONDE LLAMA
- PROVINCIA Y LOCALIDAD DONDE BUSCAR RECURSO
- EDAD; si no consta, motivo
- FECHA DE NACIMIENTO
- NACIONALIDAD DE LA VÍCTIMA



- PAÍS DE NACIMIENTO DE LA VÍCTIMA
- NIVEL DE ESTUDIOS
- ACTIVIDAD LABORAL
- ESTADO CIVIL
- Nº DE HIJOS; si no consta, motivo
- MENORES QUE SUFREN LA SITUACION
- SITUACIÓN ECONÓMICA
- HA HABIDO MALTRATO ANTERIOR
- CONOCIMIENTO DEL 016
- IDIOMA DE LA VÍCTIMA
- NACIONALIDAD DEL AGRESOR
- PAÍS DE NACIMIENTO DEL AGRESOR
- EDAD DEL AGRESOR
- FECHA DE NACIMIENTO DEL AGRESOR
- ACCESO A ARMAS DE FUEGO
- RELACIÓN CON EL AGRESOR; si no consta, motivo
- NIVEL DE ESTUDIOS DEL AGRESOR
- SITUACIÓN LABORAL DEL AGRESOR
- DEPENDENCIA ECONOMICA DEL AGRESOR
- MANIFIESTA DISCAPACIDAD / DEPENDENCIA
- TIEMPO DE RELACION CON EL AGRESOR
- LUGAR DESDE EL QUE NOS LLAMA
- TIPOLOGIA DEL MALTRATO
- SITUACIÓN DE INICIO DEL MALTRATO
- SÍNTOMAS DEL MALTRATO
- FRECUENCIA DEL MALTRATO
- MOTIVO INICIAL DE LLAMADA
- DERIVACIÓN DE LA LLAMADA

## 6.2. Informes

Además, la empresa que resulte adjudicataria deberá elaborar los siguientes informes:

- Informes diarios de seguimiento: al inicio de cada jornada la empresa adjudicataria enviará por correo electrónico a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género un informe diario sobre los niveles de atención del día anterior, indicando:
  - Total de llamadas recibidas.
  - Total de llamadas atendidas.



- Desglose de las llamadas atendidas (nº de llamadas pertinentes para el servicio/nº de llamadas no pertinentes).
  - Porcentaje de atención.
  - Total de llamadas derivadas al servicio de asesoramiento jurídico.
  - Total de llamadas atendidas por el servicio de asesoramiento jurídico.
  - Total de llamadas derivadas al servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género.
  - Total de llamadas atendidas por el servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género.
  - Total de consultas recibidas en el servicio 016 online.
- Informes mensuales de seguimiento: informe mensual en el que se ofrecerá información y los datos estadísticos de las consultas recibidas, recogiendo, al menos, los contenidos siguientes:

#### A. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN

- I. Características Generales del Servicio.
- II. Análisis de actividad.
  - II. I Resumen llamadas recibidas, atendidas y pertinentes (violencia de género).
  - II. II Evolución de resultados.
  - II. III Información por día de la semana y tramo horario.
  - II. IV Información llamadas usuarias/os con discapacidad auditiva y/ o del habla.
  - II. V Información llamadas en idiomas.
  - II. VI Información de la actividad pertinente por día de la semana y tramo horario.
  - II. VII Usuaris y usuarios del servicio: perfiles y características.
  - II. VIII Motivos de llamada al Servicio 016.
  - II. IX Tipología de recursos facilitados. Derivaciones.
  - II X. Datos estadísticos. Campos Obligatorios.
  - II. XI Información cualitativa: Incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.
  - II. XII Actividad No pertinente en el Servicio 016. Registro cuantitativo, desglose de tipologías y evolución.
- III. Equipo de información.



III. I Recursos humanos y evolución.

III. II Formación.

## B. ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA (ALT)

I. Actividad ALT

I.I Llamadas y consultas atendidas

I. II Evolución de las llamadas

I.III Resumen cualitativo de la actividad

II. Personal

II.I Recursos humanos y evolución

II.II Formación

IV. Información cualitativa: Incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.

## C. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA IGUALDAD DE GÉNERO (IOIG)

I. Actividad IOIG

I.I Llamadas y consultas atendidas.

I. II Evolución de las llamadas.

I.III Resumen cualitativo de la actividad.

I. IV Información por día de la semana y tramo horario.

I. V Motivos de llamada al Servicio 016.

I. VI Tipología de recursos facilitados. Derivaciones.

I. VII Datos estadísticos. Campos Obligatorios.

I. Equipo de información

II. Personal.

II.I Recursos humanos y evolución.

II.II Formación.

III. Información cualitativa: Incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.

## D. CORREO ELECTRÓNICO

I. Análisis de actividad.





- I. I Resumen de las consultas recibidas.
- I. II Evolución de las consultas.
- I. III Información consultas en idiomas.
- I. IV Usuarías y usuarios del Servicio: perfiles y características.
- I. V Motivos de la consulta.
- I. VI Información cualitativa: Incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.
- II. Tiempo medio de respuesta.

Asimismo, los informes mensuales incorporarán cualquier otra información o dato que la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género considere necesarios y, en su caso, los datos de las consultas realizadas a través de otros canales.

- Traspaso mensual de información con finalidad estadística: La empresa adjudicataria facilitará mensualmente a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género ficheros informáticos, con finalidad estadística, conteniendo datos individualizados de las llamadas, tanto de las consultas de información como de las del servicio de asesoramiento jurídico telefónico y del servicio de información y orientación en el ámbito de la igualdad de género, así como de las consultas realizadas al servicio por correo electrónico y, en su caso, a través de otros canales. Dichos ficheros no contendrán datos identificativos de las llamadas ni de las consultas on-line, ni tampoco de las personas que las han efectuado.

Para cada llamada se indicará número identificador, tipo de llamada, el sexo de la persona que llama, tipo de usuaria/o, provincia, localidad, fecha y hora de la llamada, y se proveerá de los siguientes datos: nacionalidad, país de nacimiento, fecha de nacimiento, discapacidad/dependencia y tipo de discapacidad/dependencia, nivel de estudios, estado civil, situación laboral, número de hijos, número de hijos menores, sintomatología que presenta la víctima, derivación de la llamada, tipo de asistencia prestada, relación con el agresor, duración de la relación con el agresor, tipo de maltrato sufrido, frecuencia del maltrato, momento en el que comenzó el maltrato, características sociodemográficas del maltratador (nacionalidad, país de nacimiento, edad, nivel de estudios, situación laboral), tenencia de armas del maltratador.

Los informes mensuales deberán entregarse en los quince días naturales siguientes al período al que vayan referidos.

Se valorará como mejora la posibilidad de que la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género acceda por medios telemáticos a los mismos.



- Informe anual de seguimiento: El informe incluirá el mismo contenido que los informes mensuales pero totalizados para todo el año, así como cualquier otra información o dato que la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género considere necesarios.

El Informe Anual deberá entregarse en los cuarenta y cinco días naturales siguientes al período al que vayan referidos.

## **7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

---

Todos los documentos e información generada en la prestación del servicio, así como los resultados estadísticos, informes y cualquier otro, serán propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que podrá ejercer el derecho de utilización. El derecho de utilización comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública, etc.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa, por parte de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD**

---

### **8.1. Normativa de seguridad**

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal.

Los servicios objeto del presente Pliego y encomendados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad serán realizados por el adjudicatario. En ningún caso, el adjudicatario podrá copiar o utilizar los datos con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

En caso de tratarse de datos personales, el adjudicatario, conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluirá en su oferta una Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.



El adjudicatario deberá cumplir todas las medidas aplicables al tratamiento de la información recogidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero de 2010, sobre el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la Política de Seguridad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Orden SSI/321/2014, de 26 de febrero, y su normativa de desarrollo (normas y procedimientos).

## 8.2. Confidencialidad

La empresa que resulte adjudicataria respetará en todo momento la confidencialidad de las consultas formuladas, no pudiendo hacer públicos ni facilitar datos de ningún tipo, excepto a requerimiento de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, sin el consentimiento, por escrito, de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

## 9. DIRECCIÓN DEL TRABAJO

---

La supervisión del trabajo se llevará a cabo por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

Madrid, a 14 de diciembre de 2017

LA DELEGADA DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO,

-M<sup>o</sup> José Ordoñez Carbajal-

26 DIC 2017

APROBADO,

El Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad  
Art 62 Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público  
(BOE núm. 236, de 02/10/2015)



Mario Garcés Sanagustín

