

ATENPRO 2012

**DOCUMENTO EN EL QUE SE RECOGEN LAS CONDICIONES
TÉCNICAS Y DE GESTIÓN QUE DEBERÁ CUMPLIR LA
ENTIDAD ADJUDICATARIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE
ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA
VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO).**



ATENPRO 2012

1.- OBJETO.	5
2.- ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.	5
2.1. Componentes del Servicio	6
3.- Descripción técnica de los componentes del servicio.	6
3.1. El Centro de Atención	6
3.1.1. Ubicación	6
3.1.2. Configuración espacial del Centro de Atención	6
3.1.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	7
3.2. Equipamiento tecnológico	7
3.2.1. Terminales de usuaria	7
3.2.2. Central de comunicaciones	9
3.2.3. Aplicaciones informáticas de soporte de la atención	10
3.2.4. Aplicaciones de información geográfica	11
3.2.5. Aplicaciones de seguimiento del proyecto	11
3.2.6. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	11
3.3. EQUIPO HUMANO	12
3.3.1. Composición del equipo profesional	12
3.3.2. Formación	14
3.3.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	14
4. OPERATIVA DEL SERVICIO	14
4.1. Información sobre el servicio	14
4.2. Incorporación al servicio	14
4.3. Funcionamiento del Centro de Atención	15
4.3.1. Horario del Centro de Atención	15
4.3.2. Tipos de comunicaciones	15
4.3.3. Idiomas	17
4.4. Principales protocolos del servicio ATENPRO	17
4.5. Informes	17
4.5.6.. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico	18

ATENPRO 2012

5. Relación de la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las Entidades Locales y con la FEMP	19
6. Evaluación interna del servicio y gestión de la calidad	20
6.1. Documentación a aportar	20
7. Imagen corporativa	20
8. Supervisión de la prestación	21
9.-Protección de datos de carácter personal	21
ANEXO I PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO)	24
Introducción	26
1. El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).	27
1.1. Descripción del servicio.	27
1.2. Objetivos del servicio	28
1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio	29
1.4. Incorporación al servicio	30
1.5. Baja en el servicio	32
1.6. Información a las usuarias	32
1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias	33
1.8. Operativa del Servicio	33
1.8.1. Tipos de comunicaciones	33
Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia	35
1.9. Funciones de los Centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad	39
1.10. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.	40
ANEXO I (AL PROTOCOLO)	41
PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS	41
ANEXO II (AL PROTOCOLO)	44
PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO	44

ATENPRO 2012

ANEXO III (AL PROTOCOLO) _____	46
PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO _____	46

ATENPRO 2012

1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del Servicio TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO).

Se trata de un servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, cuya gestión está encomendada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

2.- ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO) es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de la violencia de género una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres víctimas de violencia de género puedan entrar en contacto con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a su situación, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos y materiales, propios de la usuaria o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón.

El servicio no se limita a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las víctimas de la violencia de género usuarias del mismo, sino que también contempla actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias del servicio, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente, las usuarias pueden comunicarse con el Centro de Atención, cuando lo crean necesario.

El Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de la Violencia de Género, aprobado por el Consejo de Ministros el 7 de mayo de 2004, puso en marcha, entre otras medidas, el servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, actualmente “Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género” (ATENPRO).

Desde su inicio, este servicio de la Administración general del Estado es gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que ha contratado con terceros su prestación.

ATENPRO 2012

Así, desde 2004, la prestación del servicio se realiza por Cruz Roja Española y Eulen S.L., cubriendo, respectivamente el norte, y sur del territorio español.

Se pueden obtener datos estadísticos sobre la dimensión, características y evolución del servicio en la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Área de Igualdad).

2.1. Componentes del Servicio

El servicio ATENPRO se articula en torno a los siguientes elementos:

- La infraestructura física del Centro de Atención desde el que se gestionan las comunicaciones con las personas a las que se les presta el servicio.
- El equipamiento tecnológico, dentro del que cabe distinguir:
 - Los terminales que utilizan las usuarias del servicio, que deben permitir la comunicación con el Centro de Atención, en todo momento, así como la localización geográfica de las usuarias, con la precisión suficiente.
 - La central de comunicaciones, que hace posible la recepción y emisión de llamadas.
 - Las aplicaciones que permiten el registro, sistematización y recuperación de la información necesaria para la adecuada atención de las emergencias que se produzcan.
 - Las aplicaciones que traducen las coordenadas de localización y facilitan una representación cartográfica de esos datos.
- El equipo humano cuya actuación está basada en unos procedimientos que garantizan una atención sistematizada y coherente, y en el adecuado soporte documental, que asegura la evidencia del trabajo realizado.

3.- Descripción técnica de los componentes del servicio.

3.1. El Centro de Atención

3.1.1. Ubicación

El Centro de Atención que dará cobertura al Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género deberá estar ubicado dentro del territorio español.

3.1.2. Configuración espacial del Centro de Atención

El Centro ha de tener una configuración espacial que permita conservar el respeto a la intimidad de las conversaciones que se mantienen con las usuarias y organizar, adecuadamente, el trabajo de todos/as los/as profesionales que desarrollan diversas actividades, lo que facilita la armonía entre tareas y funciones.

ATENPRO 2012

En el caso de que la empresa o entidad adjudicataria desarrolle actividades de naturaleza distinta al objeto del presente contrato (seguridad, etc.) deberá contar con unas dependencias diferenciadas para la prestación del Servicio telefónico ATENPRO.

3.1.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las empresas o entidades que concurran al presente concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las cláusulas administrativas y bases para la contratación de la prestación del Servicio telefónico ATENPRO, una memoria descriptiva de las características del Centro de Atención.

3.2. Equipamiento tecnológico

La tecnología utilizada para prestar el servicio telefónico ATENPRO ha de haber superado el proceso de homologación, según normativa estándar de la Unión Europea.

Los equipos habrán de estar ubicados físicamente en locales especialmente acondicionados y seguros, con condiciones medioambientales controladas con sistemas de detección y extinción de incendios, controles de seguridad para el personal y los equipos.

Sus características y funcionalidades mínimas son las que se detallan a continuación.

3.2.1. Terminales de usuaria

La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación de las funciones del servicio mediante la utilización de terminales físicos puestos a disposición de las usuarias. Como alternativa a los terminales físicos el adjudicatario podrá ofrecer a las usuarias la posibilidad de utilización de una aplicación software para móvil con las mismas características funcionales descritas en el servicio para que, en su caso, se pueda utilizar como alternativa al terminal físico ofrecido por la entidad adjudicataria.

Las prestaciones que deben garantizar cualquiera de las alternativas (terminal físico o aplicación software) serán las siguientes:

- La localización geográfica de la usuaria (tanto por vía GPS como por identificación de celdas y/o triangulación GSM) y la transmisión de los datos de localización al Centro de Atención.
- La comunicación telefónica de voz (vía GSM) con el Centro de Atención, deberá poder activarse tanto por la usuaria (de manera que pueda pedir ayuda cuando la situación lo requiera) como por el Centro de Atención.
- Los protocolos de comunicación, tanto para las llamadas de voz como para las de datos, deben ser compatibles con los estándares de telefonía móvil, actualmente implantados en el mercado español.
- La forma, tamaño y apariencia de los terminales serán los adecuados para que la usuaria pueda llevar consigo con comodidad el terminal, y para que su utilización sea suficientemente discreta.

ATENPRO 2012

- La autonomía del terminal deberá ser suficiente para un cómodo uso del mismo y, en cualquier caso, deberá ser de, al menos, 18 horas, entre recargas.
- La accesibilidad del servicio para mujeres sordas o con discapacidad auditiva. Para estos casos, al menos, deberá articularse la comunicación mediante mensajes de texto; y, además, el terminal móvil incorporará alguno de los sistemas de transmisión de sonido a través de bucle magnético, o frecuencia modulada; bien mediante conexión externa al móvil, que facilite incorporar dicho sistema (el cual además deberá facilitarse), bien sea el propio el terminal el que integre el mismo.
- El terminal dispondrá de un botón de emergencia específico o un botón de llamada configurable, que permita a las usuarias, de una forma muy sencilla, pero no accidental, enviar su localización y realizar, simultáneamente, una llamada de voz, dirigida al Centro de Atención.

En caso de ofrecer la opción de aplicación software para móvil, deberá estar programada de tal forma que se ejecute siempre en el teléfono y se inicie en el momento en el que se enciende el mismo.

La empresa adjudicataria podrá proponer varios modelos de terminales de usuaria si considera que, en determinadas circunstancias o para determinados perfiles de usuaria, es más apropiado un modelo de terminal determinado, justificando, de manera razonada, los motivos de su elección. En todo caso, los terminales deberán tener restringida la posibilidad de efectuar llamadas a números diferentes de los necesarios para la prestación del servicio. En el caso de la instalación de la aplicación software se deberá garantizar que únicamente las comunicaciones con el Centro de Atención son sin coste alguno para las usuarias.

La entidad que resulte adjudicataria del servicio deberá incorporar, en los terminales que facilite a las usuarias, las nuevas versiones de “firmware” y otras mejoras tecnológicas que se vayan produciendo a lo largo del período de duración del contrato. Así mismo, en caso de ofrecer la opción de aplicación software para móvil, la entidad adjudicataria deberá actualizar el producto software utilizado en los terminales de las usuarias, permitiendo que se instalen nuevas versiones y otras mejoras tecnológicas que se vayan produciendo durante la duración del contrato.

La entidad adjudicataria, en su caso, deberá disponer de un stock de terminales suficiente bien para nuevas altas, bien para sustituciones en caso de averías o mal funcionamiento.

La entidad prestadora del servicio establecerá un sistema para el control periódico del correcto funcionamiento de los terminales, y se compromete a sustituir los terminales, así como a la reparación de los mismos y su posterior entrega, en un plazo máximo de 48 horas. Este mismo plazo será de aplicación para la sustitución y entrega de cargadores.

ATENPRO 2012

Las comprobaciones de funcionamiento también deberán realizarse en los terminales de las usuarias que incorporen el producto software destinado a la prestación de servicio. En caso de que el funcionamiento en algún terminal no sea el correcto la entidad prestadora del servicio deberá ofrecer a la usuaria una versión del producto software que solucione el problema o un terminal físico alternativo para la prestación del servicio.

3.2.2. Central de comunicaciones

La central de comunicaciones deberá soportar la emisión de llamadas; la recepción y gestión inmediata de los mensajes de texto y llamadas de voz, emitidos por los terminales; el enlace de las llamadas de voz y mensajes de datos entrantes, procedentes de los terminales de usuaria con las aplicaciones informáticas de soporte de la atención (datos de la usuaria y protocolos de actuación) y con el software de localización geográfica (representación cartográfica de las coordenadas de localización enviadas por el terminal), y la comunicación con los servicios de emergencia y otros recursos externos, a los que deberá poder transferir, en su caso, los datos que sean necesarios, para garantizar la adecuada atención de las situaciones producidas, de acuerdo con los protocolos de actuación aprobados.

La central de recepción estará conectada a una central de respaldo, con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento, en caso de fallo del equipo principal.

En todo caso, deberán grabarse todas las conversaciones telefónicas que mantenga el personal del Centro de Atención en el desarrollo de las comunicaciones de voz previstas en el Protocolo de Actuación, con el consiguiente cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

COMUNICACIONES:

Al tratarse de un sistema basado en comunicaciones telefónicas, la plataforma deberá permitir la conectividad de líneas telefónicas básicas (RDSI, accesos primarios, enlaces móviles), así como la posibilidad de adaptarse a las nuevas tecnologías como líneas IP.

El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el centro de atención.

En cuanto a la comunicación de la usuaria con el operador, este último siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este último desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autotest, etc.

En caso de ofrecer la opción de aplicación software para móvil, estos mismos requisitos funcionales deberán cumplirse garantizando que la funcionalidad del servicio es la misma independientemente de la opción escogida.

ATENPRO 2012

SEGURIDAD Y RESPALDO:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas/365 días el centro de atención debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en caso de cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

3.2.3. Aplicaciones informáticas de soporte de la atención

El software o plataforma destinado a la gestión y atención de las llamadas debe ser una herramienta de sencillo manejo e intuitiva y con una interfaz “cómoda” a la vista, dado que los/las operadores/as pasan muchas horas utilizándola.

El Centro de Atención deberá contar con las aplicaciones informáticas que permitan disponer, cuando se produce una llamada, de acceso inmediato a la información necesaria para una adecuada atención, tanto la relativa a la usuaria (datos de identificación, dirección del domicilio y de otros lugares de referencia, personas de contacto a las que avisar, en caso de que se produzca una emergencia, etc.), como la relacionada con los recursos de la comunidad que proceda movilizar en cada caso (servicios de emergencia social y sanitaria, seguridad pública, redes de atención...).

Para la correcta identificación de las llamadas, una vez recibida en el centro de atención, el sistema mostrará la ficha de la usuaria y obligatoriamente los siguientes campos:

- ID de la usuaria.
- Tipo de Alarma.
- Historial de alarmas o últimas recibidas.

Esta plataforma permitirá al operador/operadora codificar las llamadas según los estándares que se acuerden con la Federación Española de Municipios y Provincias, como por ejemplo:

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.
- Recordatorio.
- Derivación a recursos socio sanitarios.
- Movilización de recursos.

De igual forma, deberá contar con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar “x” número de agendas por usuarias según la periodicidad que se considere oportuna (llamadas quincenales, evaluación semestral, etc.)

Además, deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el centro de atención pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas y los datos esenciales de la actuación (fecha y hora, tipo de comunicación, tiempos de atención, duración de la llamada, etc.), así como los datos relacionados con cada operador/a (tiempos de las sesiones, alarmas atendidas, etc.). Este registro debe permitir la emisión de listados y ha de ser susceptible de explotación estadística.

ATENPRO 2012

Las aplicaciones informáticas de soporte de atención y el hardware que las soporte se instalarán en modo redundante, con el fin de asegurar que existe un equipo de respaldo en caso de fallo del equipo principal.

3.2.4. Aplicaciones de información geográfica

El Centro de Atención deberá contar con una aplicación de información geográfica, que le permita traducir los datos de localización, transmitidos desde el terminal de usuaria. Este sistema recibe las coordenadas (latitud y longitud) de posicionamiento, enviadas por el dispositivo GPS del terminal de la usuaria y/o las correspondientes a la antena GSM que da cobertura al terminal, y muestra la posición sobre un plano (con información como el nombre de las poblaciones, calles, etc.), de manera que el/la operador/a que recibe las alarmas pueda determinar, con suficiente precisión, la localización de la usuaria en el momento de realizar la llamada e informar, correctamente, a los servicios que deben acudir en su ayuda.

La cartografía utilizada por la aplicación deberá cubrir todo el territorio español y deberá actualizarse, al menos, con periodicidad anual.

Las aplicaciones de información geográfica y el hardware que las soporte se instalarán en modo redundante, con el fin de asegurar que existe un equipo de respaldo en caso de fallo del equipo principal.

3.2.5. Aplicaciones de seguimiento del proyecto

Las aplicaciones informáticas deberán permitir el adecuado seguimiento de la prestación del servicio, al menos, en los siguientes aspectos:

- Recoger las incidencias relevantes que hayan sucedido a lo largo de cada día y que hayan tenido repercusión en la prestación del servicio (caída de la red informática, fallo en los sistemas de respaldo, problemas con las comunicaciones, problemas con los/as profesionales, etc.)
- Registro de incidencias técnicas relacionadas con los terminales, que permita dejar evidencia de los avisos de usuarias que tienen algún problema con sus terminales del servicio telefónico ATENPRO. Debe guardar constancia del equipo al que se refiere el aviso, la naturaleza del problema y la fecha y hora en que se produce el aviso, así como de la fecha y hora en que se ha solucionado el problema.
- Registro de incidencias técnicas relacionadas con el equipamiento tecnológico.

3.2.6. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las entidades que concurren a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las Cláusulas Administrativas y Bases para la contratación del Servicio telefónico ATENPRO, una memoria descriptiva del equipamiento tecnológico que utilizarán para la prestación del servicio.

El cumplimiento de las condiciones técnicas de los equipos se acreditará mediante la aportación de certificación expedida por los proveedores o, en su defecto, mediante autocertificación. Asimismo, se aportarán los correspondientes manuales técnicos.

ATENPRO 2012

Sin perjuicio de lo anterior, el cumplimiento de dichas condiciones podrá ser objeto de control en el momento que se considere oportuno.

3.3. EQUIPO HUMANO

3.3.1. Composición del equipo profesional

Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará, al menos, con el siguiente personal:

- *Persona Responsable del Proyecto*

Se responsabilizará de la dirección del servicio y de mantener una coordinación continua con el o la responsable técnica del proyecto en la FEMP, con el fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio.

Poseerá titulación académica universitaria, contará con experiencia profesional en servicios sociales especialmente en proyectos de intervención con personas víctimas de violencia de género, así como en el conocimiento y manejo de recursos.

- *Responsable del Centro de Atención*

Bajo la dependencia y coordinación de la persona Responsable del Proyecto, velará por el correcto funcionamiento del Centro de Atención, responsabilizándose de que la atención de alarmas y llamadas se realice de forma inmediata y adecuada, haciendo hincapié en que la usuaria reciba siempre una acogida psicológica cordial y se movilicen, con inmediatez, los recursos que la situación de emergencia requiera.

Poseerá experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria y un profundo conocimiento de los medios del Centro de Atención.

- *Coordinadores de Zona*

La entidad adjudicataria vendrá obligada a asignar un coordinador del servicio telefónico ATENPRO, en cada una de las Comunidades Autónomas en las que se dé servicio a más de 500 usuarias. Las Comunidades Autónomas en las que no se hayan alcanzado las 500 usuarias podrán ser atendidas por coordinadores compartidos con otras Comunidades, preferentemente limítrofes, sin que el número de terminales asignado a cada coordinador de zona pueda superar el millar.

Bajo la dependencia de la persona Responsable del Proyecto, los coordinadores o coordinadoras de zona asumirán las tareas de coordinación con las Entidades Locales, especialmente para la recogida y actualización de datos de usuarias y establecer los recursos más convenientes a movilizar en casos de llamadas de emergencia, familiarizar a las usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento del stock de terminales disponible en la zona.

El coordinador o coordinadora de zona debe contar con experiencia profesional en servicios sociales.

- *Supervisores/as de Turno*

ATENPRO 2012

Bajo la dependencia de la persona Responsable del Centro de Atención, son los/as responsables directos/as del equipo de operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. Su función es asegurar que la atención de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada.

Esta función podrá ser desempeñada por uno/a de los/as operadores/as asignados/as al turno respectivo.

- *Operadores/as*

Bajo la dependencia de la persona Supervisora de Turno, los operadores y operadoras serán quienes se encarguen de recibir, en primera instancia, las llamadas de las usuarias del servicio, interviniendo según instrucciones y protocolos establecidos. Son quienes se encarguen de hacer las llamadas de seguimiento y las llamadas programadas en las agendas de usuarias, así como de programar llamadas nuevas, si fuera necesario.

Deben tener buena capacidad de comunicación y percepción, una personalidad equilibrada, rapidez de razonamiento, serenidad y capacidad para transmitir seguridad, al comunicar las pautas de actuación. Son imprescindibles conocimientos de informática a nivel de usuaria.

La entidad adjudicataria deberá contar con el número de operadores necesario, así como de fijar los turnos de trabajo, horario, etc para garantizar la adecuada atención de las llamadas y, como mínimo, la cobertura de los siguientes puestos:

Tramo horario	Número de puestos de operadores por terminales activos						
	Hasta 1000	De 1.001 a 2000	De 2.001 a 3.000	De 3.001 a 4.000	De 4.001 a 6.000	De 6.001 a 8.000	A partir de 8.000
De 9 h. a 23 h. Intensidad Alta	2	3	4	5	6	7	1 por cada 2.000 terminales o fracción
De 23 h. a 9 h. Intensidad Baja	1	1	2	2	2	2	1 por cada 3.000 terminales o fracción

ATENPRO 2012

3.3.2. Formación

Será exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la formación especializada del personal del centro de control tanto en el momento inicial como continuada a lo largo de la prestación del servicio, siempre en colaboración y bajo la supervisión de la FEMP.

3.3.3. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las empresas o entidades que concurran a la contratación deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las Cláusulas Administrativas y Bases para la contratación del Servicio telefónico ATENPRO, información sobre el número, titulación académica, antigüedad en la prestación de servicios similares y dedicación de los/as profesionales que intervendrán en la prestación del servicio objeto del contrato.

Asimismo, deberán acreditar el porcentaje de trabajadores/as con discapacidad en la plantilla de la empresa o entidad licitante, y, en su caso, sus compromisos de contratación para la prestación de este servicio de mujeres desempleadas y con situaciones personales y familiares consideradas de riesgo, especial vulnerabilidad o exclusión social, de personas con discapacidad y de otras personas en situación de exclusión social.

4. OPERATIVA DEL SERVICIO

La prestación del servicio telefónico ATENPRO deberá realizarse atendiendo a lo dispuesto en el presente documento, así como en el Protocolo de Actuación del servicio, que se incluye como Anexo 1, y en los correspondientes protocolos operativos consensuados con la Federación Española de Municipios y Provincias y que aparecen recogidos en el punto 4 de este apartado.

4.1. Información sobre el servicio

La entidad adjudicataria pondrá a disposición del Servicio telefónico ATENPRO, un número de teléfono para facilitar información del mismo a todas aquellas personas o entidades que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales/servicios de igualdad locales más cercanos a su lugar de residencia.

4.2. Incorporación al servicio

La entidad prestadora del servicio comprobará que se han cumplimentado correctamente los impresos de alta e incorporará a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días naturales desde la recepción de la solicitud.

En su caso, la efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

ATENPRO 2012

La entidad adjudicataria informará a las usuarias, en un lenguaje claro y comprensible, del funcionamiento básico del servicio, para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atenciones que el servicio les puede ofrecer; de las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo, y de sus obligaciones como usuarias, en particular, responder a las llamadas de seguimiento, de la de proporcionar información veraz, la de colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio y la de observar las instrucciones de cuidado y mantenimiento de los terminales, así como su devolución cuando se cause baja en el mismo.

La información se facilitará oralmente y por escrito (guía de uso), en el momento de la entrega del terminal.

La entidad prestadora del servicio y la usuaria suscribirán un documento de conformidad, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. El contenido del documento a suscribir se acogerá a lo dispuesto por la FEMP.

Asimismo, custodiará dicho documento y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras la usuaria permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja. La entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento a la Entidad Local.

Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por la Federación Española de Municipios y Provincias.

Las altas de nuevas usuarias en el servicio ATENPRO así como las bajas, se comunicarán a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

4.3. Funcionamiento del Centro de Atención

4.3.1. Horario del Centro de Atención

El Centro de Atención deberá permanecer operativo las 24 horas del día, todos los días del año. Para garantizarlo, se establecerán los oportunos turnos de trabajo de las personas operadoras y supervisoras. El resto de los/as trabajadores/as (Responsable del Proyecto, Responsable Técnico del Centro de Atención, Coordinadores/as de Zona y otro tipo de trabajadores/as) realizarán su jornada de acuerdo con las necesidades del servicio.

4.3.2. Tipos de comunicaciones

- Llamadas de emergencia.
- Comunicaciones de control técnico del sistema.
- Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias.

ATENPRO 2012

- Llamadas de las usuarias al Centro de Atención

La atención y, en su caso, realización de las llamadas se realizará atendiendo a lo dispuesto en el Protocolo de Actuación del Servicio, así como a las siguientes disposiciones para los dos primeros tipos de comunicación:

- Llamadas de emergencia.

Las llamadas de emergencia que se reciban en el Centro de Atención se deberán responder en un tiempo máximo de 15 segundos. Se llevará un registro, que recogerá la información relativa a este extremo, de modo que, en cualquier momento, se pueda facilitar a la FEMP, si ésta lo solicita, la relación de tiempos medios de respuesta ante alarmas recibidas.

El equipamiento tecnológico debe permitir, desde ese mismo instante, que el/la operador/a receptor de la llamada pueda:

- Identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra la usuaria que emite la llamada.
- Controlar el micrófono del dispositivo móvil de la usuaria

Si la ayuda necesaria es de tipo psicológico, desde el Centro de Atención, se prestará, a la usuaria, un primer apoyo, por personal especializado.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la entidad adjudicataria deberá acordar previamente con cada una de las entidades locales adheridas al servicio, qué recurso es más conveniente movilizar con carácter inmediato en cada caso: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....

En caso de ser preciso, se articularán previamente acuerdos con los correspondientes servicios de emergencia 112.

En todos los casos, además de contar con el soporte de los protocolos operativos que se establezcan para cada tipo de incidencia, a los que habrán de ajustar su actuación, los/as operadores/as han de contar con el apoyo del/a supervisor o supervisora de turno del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice que se toma la decisión más adecuada para resolver el problema que se haya presentado.

- Comunicaciones de control técnico del sistema:

En el momento que se entrega el dispositivo se realizarán pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión.

Asimismo se acordará con la usuaria la realización de pruebas en el mismo día de la entrega desde su domicilio, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio.

Posteriormente, se realizarán periódicamente, de forma programada y desde el dispositivo de la usuaria, llamadas de autochequeo.

ATENPRO 2012

Desde el Centro de Atención se realizarán, asimismo, llamadas periódicas de comprobación de funcionamiento del sistema.

4.3.3. Idiomas

Se garantizará la atención 24 horas de las llamadas en castellano y en el resto de lenguas cooficiales en España.

Así mismo se valorarán las propuestas que presenten soluciones para garantizar la posibilidad de comunicación en otros idiomas dependiendo de las necesidades de las usuarias del servicio.

4.4. Principales protocolos del servicio ATENPRO

La entidad adjudicataria consensuará con la Federación Española de Municipios y Provincias los siguientes protocolos operativos:

DE ORGANIZACIÓN

- Protocolo de puesta en marcha y organización
- Protocolo de recogida de datos previos a la incorporación de una usuaria al servicio
- Protocolo de entrega de terminal
- Protocolo de alta / baja en el Servicio

DE ATENCIÓN

- Protocolo general de atención con referencias específicas a cada tipo de llamada.

DOCUMENTOS DE SOPORTE DEL SERVICIO

- Consentimiento de la usuaria

DOCUMENTOS QUE SE ENTREGAN A LA USUARIA

- Guía de uso
- Manual de funcionamiento del equipo

4.5. Informes

La entidad adjudicataria elaborará y trasladará a la FEMP y al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por correo electrónico y con la periodicidad indicada en cada caso, en formato excel exportable y explotable:

1. **Un informe semanal** que contenga el número de altas, bajas y usuarias en alta, desagregado por municipios, provincias y comunidades autónomas. Asimismo se reflejará la información relativa a altas excepcionales.
2. **Un informe mensual** de prestación del servicio, en el que se refleje el número total de usuarias en alta el último día de cada mes, así como las incorporaciones y bajas producidas durante el mes, distribuidas por municipios, provincias y comunidades autónomas. Asimismo se reflejará la información relativa a las

ATENPRO 2012

altas excepcionales Se proporcionará información, con suficiente nivel de detalle, sobre las llamadas atendidas, clasificadas por tipos, Este informe se deberá presentar dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al de referencia.

La entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de formato, estructura y contenidos de este informe, para su aprobación por parte de la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

- 3. Un fichero mensual** que será remitido en los cinco primeros días del mes siguiente a la recogida de información y que para cada una de las usuarias contenga como mínimo microdatos para las siguientes variables: fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, provincia de residencia, número de hijos y cuántos de ellos son menores, nivel de estudios, discapacidad, situación laboral, relación con el agresor, tipo de solicitud, situación en el servicio (fecha de alta, fecha de baja, motivo de la baja) medidas de protección, y convivencia (vive sola a acompañada). Por lo que se refiere al agresor, se recabará la información de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Además, este fichero debe contener información sobre el número de alarmas recibidas y el número de llamadas emitidas (en ambos casos desagregadas por tipología), y en su caso, referencias concretas a situaciones de emergencias y si se producen en día festivo o no.

La estructura de este fichero con los valores de cada una de las variables contenidas en el mismo se facilitará a la entidad adjudicataria del servicio. Los microdatos recogidos en este fichero tendrán un tratamiento con fines exclusivamente estadísticos y no deberán contener datos de carácter personal ni identificativos de las usuarias del servicio ni de los agresores.

- 4. Una memoria anual** comprensiva de la totalidad del territorio de intervención, con informes diferenciados por comunidades autónomas, que se presentará dentro del mes de enero del año siguiente.

La entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de formato, estructura y contenidos del informe mensual y de la memoria anual, para su aprobación por parte de la FEMP y del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

La entidad adjudicataria remitirá, asimismo, a los centros de servicios sociales/servicios de igualdad participantes en el programa, dentro de los 10 días del mes siguiente al de referencia y a través del coordinador o coordinadora de zona correspondiente, informes parciales mensuales, relativos a la atención prestada a las usuarias referidas por cada centro.

4.5.6.. Documentación que debe ser incluida en el proyecto técnico

Las entidades que concurran a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las Cláusulas Administrativas y Bases para la contratación del

ATENPRO 2012

Servicio telefónico ATENPRO, una propuesta de organización y funcionamiento del servicio, en la que describirán, con el suficiente nivel de detalle, la operativa y los procedimientos de actuación.

5. Relación de la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las Entidades Locales y con la FEMP

La relación entre la entidad adjudicataria con las Entidades Locales (centros de servicios sociales/servicios de igualdad) y con la FEMP se regulará por los siguientes canales:

- Con los centros de servicios sociales/servicios de igualdad. La interlocución se canalizará a través de la figura del/la coordinador/a de zona, por parte de la empresa o entidad adjudicataria. La empresa o entidad adjudicataria trasladará mensualmente, a cada una de las Entidades Locales adheridas participantes en el programa, un informe sobre las comunicaciones con las usuarias de la correspondiente Entidad Local. En todo caso, en función de la organización propia de las Entidades Locales, se elaborarán informes diferenciados por centros de servicios sociales/servicios de igualdad.

Igualmente, deberán entregarse los listados, a mes vencido, de todas las usuarias adscritas a dicha Entidad Local (o, en su caso, centro de servicios sociales/servicios de igualdad), con objeto de que la entidad local pueda dar su visto bueno, previo a la tramitación, por parte de la empresa o entidad adjudicataria, de la correspondiente factura mensual. Estos listados deben coincidir con las altas y bajas que acompañan a las facturas mensuales recibidas en la FEMP

- Con la FEMP. La interlocución se canalizará a través de la persona responsable del proyecto. La empresa o entidad adjudicataria enviará semanalmente un informe de la prestación del servicio (ver apartado 4.5., epígrafe 1, de este documento), así mismo, remitirá mensualmente a la FEMP, un informe global de la prestación del servicio (ver apartado 4.5., epígrafe 2, de este protocolo), la relación de incorporaciones y bajas producidas y la factura correspondiente a cada una de las mensualidades vencidas. Anualmente, la empresa o entidad adjudicataria deberá presentar a la FEMP una memoria del servicio telefónico ATENPRO. Igualmente, la empresa o entidad adjudicataria dará cuenta a la FEMP de cuantos informes se le soliciten respecto del servicio prestado.

Las facturas mensuales se presentarán dentro de las fechas previamente acordadas, y una vez que los listados de personas atendidas hayan sido visados y conformados por la entidad local que corresponda en cada ámbito de actuación.

La Entidad deberá entregar a la FEMP el visto bueno de las Entidades Locales señalado en el punto anterior, que acompañará a las facturas mensuales remitidas a la FEMP.

ATENPRO 2012

6. Evaluación interna del servicio y gestión de la calidad

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación en calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

En todo caso, la entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de evaluación interna del servicio y de gestión de la calidad, que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.

Asimismo, dispondrá de un sistema de estudio de la satisfacción de las usuarias del servicio, detallando la metodología de medición (encuestas, entrevistas, etc.), cuya implementación será consensuada con la FEMP.

Tanto la FEMP como el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad tendrán libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos que la entidad adjudicataria utilice para la prestación del Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, así como a los datos relativos a la gestión del servicio.

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de calidad y nivel de servicio, la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Igualdad) se reservan el derecho de realizar auditorías de Calidad del Servicio en función a sus normas y procedimientos de Gestión de Calidad, con la periodicidad que estime oportuna.

6.1. Documentación a aportar

Las entidades que concurran a este concurso deberán aportar, como parte del Proyecto Técnico previsto en las Cláusulas Administrativas y Bases para la contratación del Servicio telefónico ATENPRO, una memoria descriptiva de los medios de los que disponen para controlar y evaluar la calidad en la prestación del servicio.

7. Imagen corporativa

La imagen corporativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y de la FEMP, en su calidad de promotores del servicio telefónico ATENPRO, deberá recibir un adecuado tratamiento en cuantos soportes se utilicen en la prestación de los servicios a los que se refieren el presente Protocolo.

Para ello, se garantizará la inclusión y reflejo de dicha imagen en el Centro de Atención, los informes y memorias, el material divulgativo, las publicaciones y estudios, los envoltorios y embalajes que contengan los terminales de usuaria y los demás soportes utilizados con ocasión de la prestación del servicio objeto de este contrato. Se excluyen de esta previsión los terminales de usuaria propiamente dichos.

ATENPRO 2012

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP trasladarán a la empresa o entidad que resulte adjudicataria los elementos gráficos (símbolos, logotipos) y las especificaciones de diseño (tipografías, colores, tamaños y proporciones, etc.), necesarias para el adecuado cumplimiento de estas previsiones.

8. Supervisión de la prestación

Los Servicios de Inspección del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (DGVG) y de la FEMP podrán comprobar, en cualquier momento, que la entidad contratada cumple con el Protocolo de Actuación para el Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género, así como con las estipulaciones que se incluyan en el contrato de adjudicación.

9.-Protección de datos de carácter personal

El Adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 9 y 1 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El Adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual, con carácter indefinido.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad de la Federación Española de Municipios y Provincias y la Entidad Local, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de ATENPRO, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de la FEMP.

ATENPRO 2012

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Los datos de carácter personal que se recojan en el marco del presente servicio serán dados de alta en el fichero correspondiente de la Agencia Española de Protección de Datos.

La entidad prestadora del servicio, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estará obligada a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley 15/1999 y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 6 de la LOPD.

La entidad prestadora del servicio efectuará la comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 11 de la ley. De igual modo, todo su personal observará la obligación de secreto profesional en los términos establecidos en el artículo 10 de la ley.

El adjudicatario, en relación con los ficheros, se obliga específicamente a:

1. Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos personales en ellos contenidos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, el adjudicatario manifiesta expresamente que tiene implementadas las medidas de seguridad en los ficheros, exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, manifestando específicamente: que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso; que tiene elaborado el correspondiente documento/s de seguridad de los ficheros, especialmente con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa antedicha, que esta información está disponible en todo momento para la FEMP o, en su caso, para las autoridades administrativas o judiciales correspondientes.
2. Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los servicios contractualmente pactados y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la FEMP.
3. No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
4. Asegurarse de que los ficheros sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual y de que,

ATENPRO 2012

únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente y con carácter previo por la FEMP, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta Cláusula.

5. Una vez finalizada la prestación contractual, destruirlos o, si la FEMP así se lo indica, devolvérselos a ésta, así como también los soportes o documentos en que consten. En caso de que se opte por su destrucción la empresa adjudicataria la realizará en un plazo de tres meses, la empresa adjudicataria acreditará dicha destrucción presentando una certificación firmada por persona debidamente facultada.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a la FEMP de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento. Todas las obligaciones referidas afectan tanto a los datos de carácter personal contenidos en ficheros automatizados como a los que se encuentren en ficheros en papel, almacenados en archivadores u otros medios.

ATENPRO 2012

ANEXO I PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO)

**MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD -
FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS.**

ATENPRO 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	3
1. El servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)	4
1.1. Descripción del servicio	4
1.2. Objetivos del servicio	5
1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio	6
1.4. Incorporación al servicio	7
1.5. Baja en el servicio.....	8
1.6. Información a las usuarias	8
1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias.....	9
1.8. Operativa del Servicio.....	9
1.7.1. Tipos de comunicaciones	9
1.9. Funciones de los Centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad Operativa del Servicio	15
1.10. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla	16
2. Anexo I: Procedimiento para la tramitación de solicitudes de Altas	17
3. Anexo II: Procedimiento de Baja en el servicio	20
4. Anexo III: Procedimiento para la valoración semestral de la continuidad en el servicio	22

ATENPRO 2012

Introducción

La violencia de género constituye una grave vulneración de los derechos fundamentales de las mujeres, en particular, de su derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad y a la seguridad.

Los poderes públicos, tienen la obligación, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos sean reales y efectivas, y de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Así, les corresponde la prevención, detección, atención y erradicación de este tipo de violencia y la adopción de medidas para hacer efectivos y reales los derechos fundamentales de las mujeres.

En esta responsabilidad se requiere, la colaboración de todas las administraciones, instituciones y poderes, y, también, de la sociedad civil, en la forma de asociaciones especializadas, sector empresarial, organizaciones e, incluso, la propia ciudadanía.

En concreto, por lo que respecta a las Administraciones, las Entidades Locales tienen una especial relevancia por su cercana relación con la ciudadanía y por los efectos directos de las políticas municipales en la convivencia social.

En este contexto se puso en marcha en 2004 el servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, actualmente, Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (en adelante, ATENPRO).

Este servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, se gestiona por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en virtud de los convenios que se suscriben con carácter anual.

Desde su puesta en funcionamiento, el Servicio ATENPRO se ha ido adaptando para una mejor adecuación a las necesidades reales de sus usuarias, siendo máxima expresión de ello, el nuevo Protocolo de Actuación que ahora se aprueba.

ATENPRO 2012

1. El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO).

1.1. Descripción del servicio.

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de la violencia de género, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres víctimas de violencia de género puedan entrar en contacto, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a su situación, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos y materiales, propios de la usuaria o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de "manos libres".

El servicio no se limita a atender las demandas que ocasionalmente puedan plantear las víctimas de la violencia de género usuarias del mismo, sino que también contempla actuaciones programadas de carácter preventivo. Por ello, desde el Centro de Atención se contacta periódicamente con las usuarias del servicio, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sociales, comprobar el adecuado funcionamiento del sistema e intervenir, si las circunstancias lo aconsejan. Igualmente, las usuarias pueden comunicarse con el Centro de Atención, cuando lo crean necesario.

ATENPRO 2012

En el gráfico que se incluye a continuación, se muestra un esquema del funcionamiento básico del servicio.

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO (ATENPRO)



La entidad adjudicataria pondrá a disposición del servicio telefónico ATENPRO, un número de teléfono para facilitar información del mismo a todas aquellas personas o entidades que se lo soliciten, dirigiéndolas a los servicios sociales/servicios de igualdad locales más cercanos a su lugar de residencia.

1.2. Objetivos del servicio

El Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO), persigue, como objetivo fundamental, que la víctima se sienta segura y acompañada mientras dure el proceso que le permita retomar las riendas de su

ATENPRO 2012

vida facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.

Los objetivos específicos del servicio son los siguientes:

- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante cualquier necesidad relacionada con su situación de violencia de género, las 24 horas del día, contribuyendo así a su recuperación.
- Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las usuarias, a través del contacto periódico con el centro de atención.

Todo ello como parte de un proceso de recuperación integral.

1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio

Este servicio está dirigido a mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, *"la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan*

ATENPRO 2012

estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”.

Podrán solicitar el servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

La continuidad de la usuaria en servicio estará sujeta al seguimiento periódico por parte de las entidades locales que han solicitado el alta de la usuaria mediante el cual se valorará, con carácter anual, que las circunstancias por las cuales se accedió al mismo se siguen manteniendo, así como la idoneidad del mismo.

Por su parte, el servicio cesará cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso, cuando así lo determinen servicios sociales/servicios de igualdad locales que hayan instado la incorporación de la usuaria al servicio, o cuando la usuaria así lo solicite.

Asimismo, podrán incorporarse al servicio los hijos e hijas de las usuarias cuando se considere necesario por los centros de servicios sociales/servicios de igualdad y estén participando en el proceso de recuperación integral.

1.4. Incorporación al servicio

Las personas que cumplan los requisitos de acceso podrán solicitar la incorporación al servicio telefónico ATENPRO en los centros de servicios sociales/servicios de igualdad locales que les correspondan por domicilio, que tramitarán la solicitud de alta, de conformidad con el procedimiento establecido al efecto ANEXO I)

La solicitud incluirá el compromiso, firmado por la solicitante, de aceptación de las normas de funcionamiento del servicio y la autorización informada en los términos del art. 5 de la L.O. 15/1999,

ATENPRO 2012

también firmada, para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir. En cualquier caso, las beneficiarias del servicio, procurarán un uso adecuado y correcto del terminal entregado, sin perjuicio de las responsabilidades que se puedan exigir, en los supuestos de incurrir en un uso negligente del mismo.

Para una mayor eficacia y prontitud en la incorporación al servicio, los y las profesionales de los centros de servicios sociales/servicios de igualdad correspondientes recogerán, en los documentos apropiados, la información necesaria para la atención en este servicio. El contenido de dichos documentos será consensuado entre la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El centro de servicios sociales/servicios de igualdad que recoja y gestione la solicitud, una vez comprobada que reúne los requisitos de acceso y valorada la idoneidad del servicio para ese caso concreto, será el encargado de remitir, a la entidad prestadora del servicio, la solicitud de alta en el servicio.

En este sentido, los y las profesionales de los centros de servicios sociales/servicios de igualdad deberán asegurarse antes de gestionar la solicitud de alta, que la potencial usuaria comprende cuál es la finalidad del servicio y que puede hacer un uso adecuado del mismo.

La entidad prestadora del servicio comprobará que se han cumplimentado correctamente los impresos e incorporará a las usuarias al servicio, en un plazo no superior a siete días naturales desde la recepción de la solicitud.

La entidad prestadora del servicio entregará el terminal a la usuaria en las dependencias del centro de servicios sociales/servicios de igualdad que gestionó la solicitud.

En su caso, la efectividad del alta en el servicio quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

ATENPRO 2012

1.5. Baja en el servicio

Son causas de baja en el servicio:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso.
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio

La baja en el servicio se realizará según el procedimiento desarrollado en el Anexo II del presente Protocolo.

1.6. Información a las usuarias

La entidad prestadora del servicio telefónico ATENPRO informarán a las usuarias del mismo, en un lenguaje claro y comprensible, sobre las prestaciones del servicio para que tengan un conocimiento exacto del tipo de atenciones que éste les puede ofrecer, en particular, sobre la garantía de una atención inmediata y adecuada por parte del Centro de Atención, y el derecho de acceso y rectificación de sus datos personales; de las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal, a fin de que puedan hacer un correcto uso del mismo, y de sus obligaciones como usuarias, en especial, responder a las llamadas de seguimiento, proporcionar información veraz, colaborar para hacer posible la plena operatividad del servicio (informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio; comunicar al Centro de Atención, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio; etc) y observar las instrucciones de cuidado y mantenimiento de los terminales, así como su devolución cuando cause baja en el mismo.

ATENPRO 2012

La información se facilitará oralmente y por escrito (guía de uso), en el momento de la entrega del terminal y, posteriormente, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, siempre que se considere oportuno.

1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias

Cuando se produzca el cambio de municipio de residencia de una usuaria, ésta deberá dirigirse en el plazo de un mes al centro de servicios sociales/servicios de igualdad de la localidad a la que se ha desplazado con la finalidad de que desde dicho centro se confirme el alta en el Servicio.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de domicilio a través de las conversaciones telefónicas con la usuaria, la entidad prestadora del servicio telefónico ATENPRO le informará sobre el procedimiento a seguir.

1.8. Operativa del Servicio

1.8.1. Tipos de comunicaciones

Se distinguen cuatro tipos de comunicaciones:

- A) Llamadas de las usuarias al Centro de Atención
- B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias.
- C) Llamadas de emergencia.
- D) Comunicaciones de control técnico del sistema.

ATENPRO 2012

A) Llamadas de las usuarias al Centro de Atención

Las usuarias pueden comunicarse, directamente, con el Centro de Atención cuantas veces lo estimen oportuno, siempre que la llamada esté referida a su situación de violencia de género.

En su caso, desde el Centro de Atención se les orientará hacia los recursos idóneos para la atención de sus demandas.

B) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención a las usuarias.

El Centro de Atención efectuará llamadas a las usuarias del servicio, con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y de transmitirle una sensación de apoyo y confianza. Se trata de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y, en general, proporcionarles acompañamiento y atención para abordar su recuperación integral.

Para evitar incomodidades a las usuarias, se acordará con ellas el tramo horario y, en su caso, el día o días de la semana más adecuados para realizar estas llamadas. Esta información se incorporará en la "agenda de usuaria", en la que se programarán también, a petición de la usuaria o por iniciativa del Centro de Atención, las llamadas que haya que realizar con el objetivo de recordar citas, actividades o gestiones, que sean necesarias para dar seguimiento a su situación.

Se ofrecerá a las usuarias la posibilidad de que estas llamadas de seguimiento se realicen con carácter quincenal o mensual desde la última comunicación con éstas (motivada por una llamada de la usuaria al Centro de Atención o por una llamada de seguimiento).

C) Llamadas de emergencia.

Las llamadas de emergencia que se reciban en el Centro de Atención se responderán de forma inmediata.

ATENPRO 2012

Al producirse una comunicación motivada por una situación de crisis, el Centro de Atención permanecerá en todo momento contacto con la usuaria hasta que la situación se resuelva. Se procederá a programar la correspondiente agenda de usuaria para los días sucesivos, hasta que se cierren las consecuencias de la crisis.

El Centro de Atención procederá, asimismo, a comunicar al Centro de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de referencia, dentro de las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención dispondrá de un fichero, permanentemente actualizado, de los recursos de atención de emergencias existentes en el Municipio en el que resida la usuaria y en sus zonas de influencia. Asimismo, dispondrá de información, incluyendo los teléfonos de contacto, facilitada libremente por la usuaria, de las personas de su entorno a las que se pueda o deba recurrir en situaciones de crisis o emergencia.

Cuando la usuaria realice una llamada de emergencia, el personal del Centro de Atención será el encargado de atender, de forma inmediata, la llamada, de conformidad con los protocolos operativos que se establezcan para cada tipo de incidencia.

Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia

Fundamentalmente, las emergencias que habrá que cubrir pueden catalogarse en los siguientes tipos:

- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis consecuencia de su situación de violencia de género.
- **Prealarmas:** Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.

ATENPRO 2012

- **Alarma por agresión:** Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.

Aunque cada tipo de emergencia conlleva su propio procedimiento, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, el procedimiento general de actuación será el que sigue:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Recibida la señal de llamada emitida desde un dispositivo móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención permitirá la identificación inmediata de la usuaria que ha emitido la llamada, mostrando, automáticamente, en la pantalla del operador/a que atiende la llamada todos los datos relevantes, para la adecuada prestación del servicio.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

Nivel 2 (Movilización de recursos). Se pasará al nivel 2 de atención, en los siguientes casos:

- Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero se considera necesaria una ayuda especializada.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la entidad adjudicataria deberá acordar previamente con cada una de las entidades locales adheridas al servicio, qué recurso es más conveniente movilizar con carácter inmediato en cada caso: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....

ATENPRO 2012

En caso de ser preciso, se articularán previamente acuerdos con los correspondientes servicios de emergencia 112.

En todo caso, con objeto de facilitar la máxima información disponible para la adecuada atención de la víctima, cuando se produzca una situación de emergencia, se comunicará la ubicación de la usuaria, así como la naturaleza de la situación de emergencia planteada.

Cuando se estime necesario, el Centro de Atención contactará con las personas de referencia indicadas por la usuaria, a fin de informarles de la situación.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre la usuaria. Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

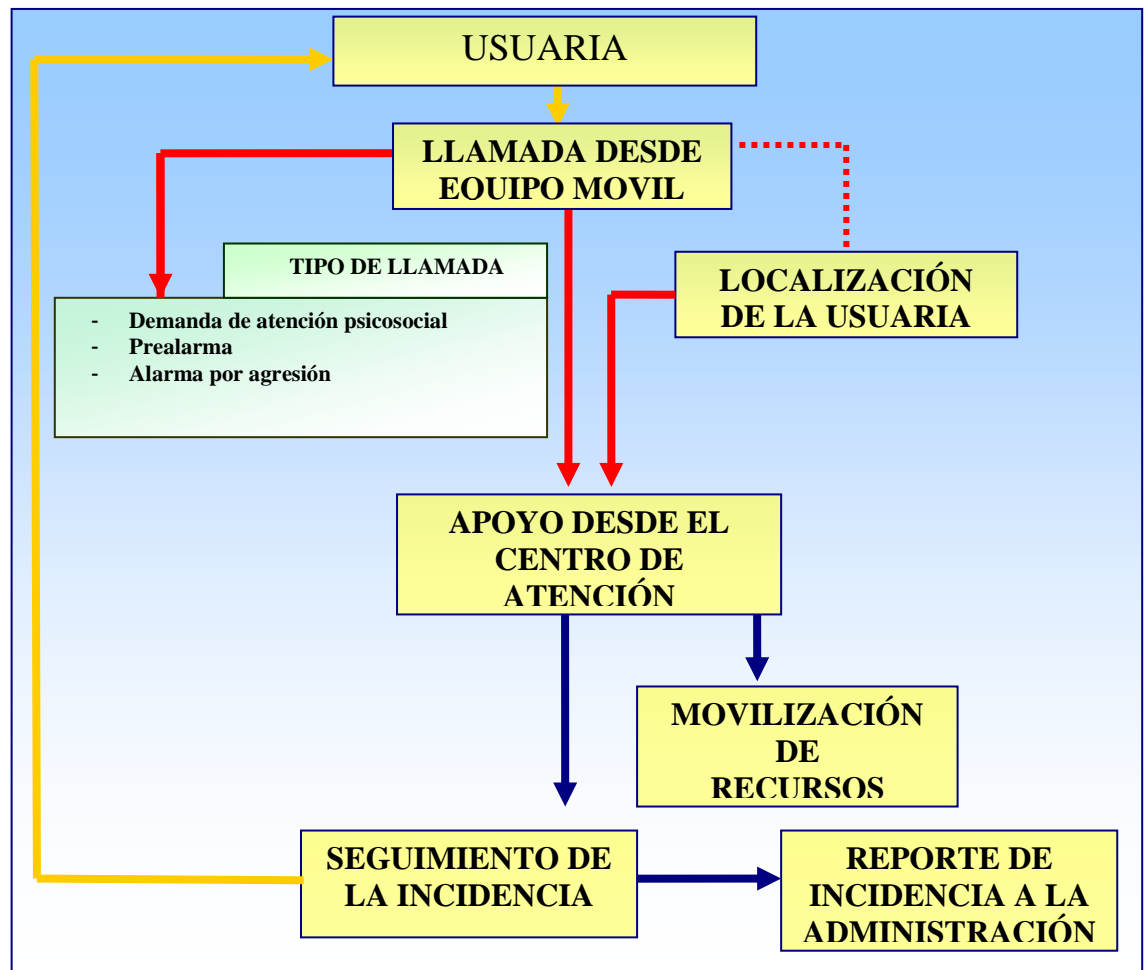
Nivel 3.- Se pasa al tercer nivel de atención, cuando es necesario trasladar a la usuaria a un Centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

Seguimiento.- En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las llamadas de seguimiento necesarias a la usuaria, hasta que la situación se normalice.

Informes.- Se realizará un informe de las incidencias que se hayan producido, en el que se reflejará el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida, y el estado en que se encuentran cada una de las personas atendidas.

ATENPRO 2012

Esquema del Protocolo General de Actuación.



D) Comunicaciones de control técnico del sistema:

En el momento que se entrega el dispositivo se realizarán pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión, estas comunicaciones deben realizarse desde el lugar de residencia de la usuaria, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio.

ATENPRO 2012

El control periódico del correcto funcionamiento de los terminales de usuaria es fundamental, para garantizar la adecuada operativa del servicio. Este control se realizará de diferentes formas:

- A través de **llamadas de autochequeo**. El autochequeo consiste en la emisión automática y programada de una llamada desde el terminal de usuaria hacia el Centro de Atención, que permite determinar si el funcionamiento del terminal es el correcto. Estas pruebas pasan desapercibidas para la usuaria ya que no existe comunicación entre las/os operadoras/es y las propias usuarias.
- Recomendando a la usuaria la emisión de **llamadas de prueba**, de forma aleatoria o rutinaria. Al mismo tiempo que verifican el funcionamiento del terminal, estas llamadas permiten crear, en la usuaria, hábito de uso del servicio.
- Estableciendo un **sistema periódico de control**, consistente en llamar a las usuarias, solicitándoles que emitan, a su vez, llamadas de prueba desde el dispositivo móvil, lo que permite no solo comprobar el funcionamiento del dispositivo, sino, también, que la usuaria lo sabe utilizar de forma correcta.

La entidad prestadora del servicio gestionará la reparación de los terminales averiados y, en su caso, su sustitución.

1.9. Funciones de los Centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad

Corresponde a los centros de servicios sociales/servicios de igualdad:

- acordar con la entidad prestadora del servicio los recursos a movilizar en su ámbito ante una llamada de emergencia: policía municipal, servicio de emergencia 112, etc....
- verificar que la solicitante cumple los requisitos para acceder al servicio así como valorar la idoneidad del servicio para cada caso en concreto;

ATENPRO 2012

- dar de alta en el servicio y tramitar las solicitudes de alta excepcional en el servicio, de conformidad con lo previsto en el Anexo I del presente Protocolo;
- evaluar, anualmente, la continuidad en el mismo de conformidad con lo previsto en el Anexo III del presente Protocolo;
- confirmar el alta en el servicio de las usuarias que hayan trasladado su domicilio a otra localidad;
- colaborar activamente con las entidades prestadoras del servicio para la localización de las usuarias ante la ausencia de contacto con el Centro de Atención;
- dar de baja en el servicio cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando como resultado de la valoración periódica se considere que no procede la permanencia en el mismo o cuando la usuaria así lo solicite;
- cooperar con las entidades prestadoras del servicio para la recuperación de los terminales;
- dar el visto bueno al listado mensual de usuarias de alta en su ámbito remitido por la entidad prestadora del servicio.

1.10. Comunicaciones a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla.

Las altas de nuevas usuarias en el servicio ATENPRO así como las bajas, se comunicarán a las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla de conformidad con las instrucciones que faciliten al respecto la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

ATENPRO 2012

ANEXO I (AL PROTOCOLO)

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE ALTAS

ALTAS ORDINARIAS EN EL SERVICIO

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que cuenten con de orden de protección o medida de alejamiento en vigor.

Asimismo, se tramitarán por el presente procedimiento aquellas en las que la orden de protección o medida de alejamiento no se encuentre vigente por alguna de las siguientes razones:

- El plazo de duración de la pena o medida de alejamiento haya finalizado.
- Por no haberse acordado en el proceso judicial.
- **Impresos:** Se cumplimentarán los impresos: Solicitud de Alta, LOPD, Ficha datos Usuaría, Ficha de recursos, Anexo ATENPRO.

Las entidades prestadoras del servicio comprobarán que se han cumplimentado correctamente los impresos y en particular que en el Anexo ATENPRO, se ha marcado la causa por la que no cuenta con medida cautelar de alejamiento/orden de protección entre las señaladas.

- **Duración del servicio:** La concesión se hará por un plazo de un año; transcurrido éste se evaluará su continuidad de conformidad con el procedimiento ordinario, siempre y cuando cumpla con los requisitos requeridos con carácter general.

ATENPRO 2012

ALTAS EXCEPCIONALES EN EL SERVICIO

Este procedimiento hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que aún no hayan interpuesto denuncia. En estos supuestos, el servicio se prestará, con carácter excepcional y temporal, a las mujeres que acrediten los demás requisitos exigidos para acceder a este servicio, y respecto de las cuales se haya emitido un informe, por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente.

- **Informe de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad:**
En este informe se hará constar que la mujer está participando en un programa de intervención con víctimas de violencia de género puesto en marcha por las citadas administraciones y que ha dado muestras de su efectiva adhesión a dicho programa. La adhesión al programa de intervención se valorará teniendo en cuenta circunstancias tales como la asistencia de la mujer a las citas programadas por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente, la participación en los programas puestos en marcha con la finalidad de procurar su recuperación integral, el mantenimiento de un contacto continuado con los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad, etc.

Las actuaciones y medidas desarrolladas por los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de la administración pública autonómica o local competente que estén atendiendo a la usuaria estarán encaminadas a facilitarle atención y lograr su recuperación integral y, en su caso, a que ésta interponga la denuncia correspondiente por hechos constitutivos de violencia de género.

ATENPRO 2012

- **Impresos** Se utilizarán los impresos: Solicitud de Alta, LOPD, Ficha datos Usuaría (no se cumplimentará los apartados: Datos del agresor y Medidas judiciales), Ficha datos Usuaría, Ficha de recursos, Anexo Alta excepcional.

Autorización previa: Para tramitar el alta en el servicio telefónico ATENPRO, los Servicios Sociales/Centros de Igualdad de las entidades locales enviarán, por correo electrónico, el Anexo de Alta excepcional junto con el informe de los Servicios Sociales/Servicios de igualdad a la Federación Española de Municipios y Provincias. Una vez que la solicitud obtenga la autorización de la Comisión de Seguimiento del Servicio, las entidades prestadoras del mismo se pondrán en contacto con los Servicios Sociales/Centros de Igualdad para recabar el resto de documentación necesaria para la prestación del servicio.

- **Duración del servicio:** El alta se realizará por un año, transcurrido el cual se evaluará la continuidad por otro año más, de conformidad con el procedimiento previsto para altas excepcionales en el servicio.

ATENPRO 2012

ANEXO II (AL PROTOCOLO)

PROCEDIMIENTO DE BAJA EN EL SERVICIO

BAJA POR LOS SERVICIO SOCIALES/DE IGUALDAD

Los centros de servicios sociales/servicios de igualdad emitirán la orden de baja en el servicio cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando el resultado de la valoración periódica, considere que no procede la permanencia en el servicio o cuando la usuaria así lo solicite.

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

BAJA POR LAS ENTIDADES PRESTADORAS

La entidad prestadora del servicio procederá a dar de baja en el servicio en los supuestos de incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio, de acuerdo con siguiente procedimiento:

- Si se suceden tres llamadas de seguimiento consecutivas de las previstas en el Protocolo de Actuación sin lograr contactar con la usuaria, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la usuaria (tales como familiares, vecinos/as y amistades).
- Si a pesar de todos los esfuerzos, se mantiene la ausencia de contacto con la usuaria, la entidad pondrá esta situación en conocimiento del personal de servicios sociales/servicios de igualdad que tramitó el alta, con la finalidad de contrastar los números de teléfono disponibles, e indicarles la necesidad de que adviertan a la usuaria que la falta de

ATENPRO 2012

contacto con el Centro de Atención puede dar lugar a su baja en el servicio.

- Transcurrida una semana desde la intervención del personal de servicios sociales/ servicios de igualdad sin que se produzca el contacto, o si no se tienen novedades de dicho personal en el plazo señalado, la usuaria causará baja en el servicio, correspondiendo a la entidad prestadora comunicarla al personal de servicios sociales/ servicios de igualdad que tramitó el alta.
- En el supuesto de que se recupere el contacto con una usuaria a través de la intervención de los servicios sociales/ servicios de igualdad y en la siguiente comunicación de seguimiento volviera a darse el caso de no contacto, se procederá de conformidad con lo indicado en los párrafos anteriores una segunda vez. De reiterarse consecutivamente una tercera vez la pérdida de contacto, la usuaria causará baja en el servicio.
- El procedimiento descrito es extensible al resto de supuestos en que por el incumplimiento de sus obligaciones de colaboración, la usuaria imposibilita la prestación del servicio (entre otros, la falta de respuesta a las citas para la reparación y sustitución de terminales, etc.), tras un primer intento de contacto sin haber obtenido respuesta por parte de la usuaria, se reiterará a las 24 horas, y de no conseguirse, se recurrirá a otras personas de contacto facilitadas por la usuaria.
- A partir de este momento se procederá conforme a lo indicado anteriormente.

ATENPRO 2012

ANEXO III (AL PROTOCOLO)

PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO

La permanencia en el servicio de todas las usuarias se evaluará con carácter anual desde la fecha de alta de conformidad con el siguiente procedimiento:

- La entidad prestadora del servicio informará a los Servicios Sociales/Servicios de Igualdad la necesidad de valorar la continuidad en el servicio de aquellas usuarias respecto de las que se cumpla un año desde el alta en el mismo, con una antelación de 15 días respecto de dicha fecha.
- El personal de los Servicios Sociales/ Servicios de Igualdad dispondrá de un plazo máximo de un mes desde la citada comunicación para llevar a cabo la valoración y trasladar el resultado de la misma a la entidad prestadora.
- Transcurrido dicho plazo, si la entidad prestadora del servicio no obtiene respuesta de los Servicios de Sociales/ Servicios de Igualdad, procederá a realizar una comunicación urgente, indicando que si en dos días no se tramita la continuidad, la usuaria causará baja en el servicio.

El presente procedimiento será igualmente de aplicación para las valoraciones anuales posteriores.