

Tipo de contrato	Contrato Menor de Servicios
Título/Descripción	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA</b>
Documento	<b>MEMORIA DESCRIPTIVA</b>

## ÍNDICE

Página

<b>1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.....</b>	<b>2</b>
<b>2. CARÁCTER MUNICIPAL DE LA COMPETENCIA EJERCITADA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA PRESTACIÓN OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESPONSABLE DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>5. OBJETO Y FINALIDAD DEL CONTRATO.....</b>	<b>5</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
<b>6.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.....</b>	<b>5</b>
6.1.1. TELÉFONO.....	5
6.1.2. CORREO ELECTRÓNICO.....	6
6.1.3. APLICACIÓN DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP.....	6
<b>6.2 PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
<b>6.3. RECEPCION, REGISTRO Y GESTIÓN DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP.....</b>	<b>7</b>
6.3.1. RECEPCIÓN DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS O MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP.....	7
6.3.2. REGISTRO DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP.....	8
6.3.3. GESTIÓN DE LLAMADAS/CORREOS ELECTRÓNICOS/WHATSAPP.....	8
<b>6.4 RELACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES.....</b>	<b>8</b>
<b>6.5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>6.6. MEDIOS TÉCNICOS Y PLATAFORMA TELEFÓNICA.....</b>	<b>9</b>
<b>6.7 RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>10</b>
6.7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL.....	11
6.7.2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	11
<b>6.8 COORDINACIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>11</b>
<b>6.9 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>12</b>
<b>7. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>8. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA.....</b>	<b>12</b>
<b>9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES.....</b>	<b>13</b>
<b>9.1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>13</b>
9.1.1 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	13
<b>9.2. OFERTA ECONÓMICA Y PROYECTO A DESARROLLAR.....</b>	<b>13</b>
9.2.1 OFERTA ECONÓMICA.....	13
9.2.2 PROYECTO A DESARROLLAR.....	13
<b>10. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA DE LAS PROPUESTAS.....</b>	<b>14</b>
<b>11. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>11.1. CRITERIO DE VALORACIÓN OBJETIVA.....</b>	<b>14</b>
<b>11.2. CRITERIO DE VALORACIÓN SUBJETIVA.....</b>	<b>15</b>
<b>12. CLAUSULAS SOCIALES DE GÉNERO.....</b>	<b>16</b>
<b>13. IMAGEN CORPORATIVA.....</b>	<b>16</b>
<b>14. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>17</b>

 Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>

 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>


MTE5LzixMTYwNTVvDE\$

Página 1 de 22

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 1 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

<b>15. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>17</b>
<b>16. PAGO DEL PRECIO.....</b>	<b>18</b>
<b>17. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS EN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO MENOR.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo 1. Modelo de DECLARACIÓN RESPONSABLE .....</b>	<b>20</b>
<b>Anexo 2. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo 3. MODELO SOBRE CERRADO (ANVERSO).....</b>	<b>22</b>

## 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El derecho a la integridad física es un derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Constitución española de 1978: *Todas las personas tienen derecho a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Los poderes públicos deben asegurar asimismo la protección social, económica y jurídica de la familia* (artículo 39.1) *y los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro y fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en los que legalmente se proceda.* (artículo 39)

La vulneración de este derecho inherente al ser humano es un delito que se tipifica en el Código Penal con referencia específica a la violencia de género y la violencia doméstica.

### *Violencia doméstica*

El delito de violencia doméstica aparece regulado en el artículo 173 del Código Penal, apartado 2, donde se castiga a la persona que habitualmente ejerza violencia física o psíquica sobre quien sea o haya sido su cónyuge o sobre persona que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad aun sin convivencia, o sobre los menores o personas con discapacidad necesitadas de especial protección que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho del cónyuge o conviviente, o sobre persona amparada en cualquier otra relación por la que se encuentre integrada en el núcleo de su convivencia familiar, así como sobre las personas que por su especial vulnerabilidad se encuentran sometidas a custodia o guarda en centros públicos o privados.

De esta forma, entendemos por violencia doméstica toda la violencia, física o psíquica, ejercida en el núcleo familiar, pretendiendo con ello otorgar una especial protección a la víctima, precisamente atendiendo a ese especial vínculo.

Desde el Servicio de Mujer e Igualdad se impulsa en mayo del 2020 un análisis del "Estado de la cuestión en Violencia Doméstica" que tiene como objetivo definir el alcance de los servicios públicos de asistencia, atención y apoyo a la violencia doméstica o violencia en el núcleo de su convivencia familiar. Las conclusiones de este estudio señalan que una de las líneas específicas de apoyo y asistencia que se pueden desarrollar desde la Concejalía de Mujer e Igualdad es un teléfono de atención telefónica de información y asistencia con derivación hacia los recursos locales y autonómicos disponibles.

En base a estas conclusiones, desde el Servicio de Mujer e Igualdad se va a implementar este servicio de atención telefónica y telemática a través de un contrato menor.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 2 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAS CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

## 2. CARÁCTER MUNICIPAL DE LA COMPETENCIA EJERCITADA

La competencia para la prestación del servicio propuesto deriva de la siguiente normativa:

### a) La Ley 7/85 de 2 de abril de Bases de Régimen Local

25.1: "El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo"

26.1c: "Los municipios de más de veinte mil habitantes deberán prestar el servicio de evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social"

### b) Ley 10/2017 de 30 de noviembre de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón.

Esta Ley establece como competencias propias del municipio en materia de Servicios Sociales:

33.1c: "Creación y gestión de los servicios sociales generales y especializados, de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación sobre servicios sociales de Aragón; gestión de las prestaciones básicas de información, valoración, diagnóstico y orientación social, de ayuda a domicilio y teleasistencia de naturaleza complementaria, de intervención familiar y educación de calle, de apoyo a personas cuidadoras, de atención de urgencias sociales, de promoción de la animación comunitaria y de la participación, de cooperación social, de voluntariado social, de alojamiento temporal para situaciones de urgencia, y de prevención e inclusión social"

33.1 f: "Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social"

33.1.g "Información, valoración y aplicación de instrumentos de detección de riesgo o desamparo en materia de menores."

### c) Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

"Artículo 15. Funciones del centro de servicios sociales.

a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.

b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.

e) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.

l) Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.

o) Recogida de información sobre personas usuarias y gestión de programas y servicios, que pondrán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma en la forma establecida por esta."

### d) Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón.

"Artículo 49. De la detección de las situaciones de riesgo y desamparo

1. Las Administraciones públicas, dentro de sus competencias, deberán desarrollar las actuaciones necesarias para la detección de las situaciones de riesgo y desamparo de los menores."

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzIxMTYwNTVvDE\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 3 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

“Artículo 84. Corporaciones locales.

1. *Corresponde a las corporaciones locales, a través de los servicios sociales comunitarios, realizar las funciones de prevención, información, promoción y reinserción social en materia de menores, así como de colaboración con la Administración de la Comunidad Autónoma en la orientación y seguimiento de los casos que requieran su intervención en el propio medio.*

2. *La Administración de la Comunidad Autónoma prestará la necesaria cooperación técnica y financiera para el efectivo cumplimiento de estas funciones, atendiendo fundamentalmente la asunción por la correspondiente corporación local de las funciones siguientes:*

d) *La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.*

g) *El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.”*

### 3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA PRESTACIÓN OBJETO DEL CONTRATO

El servicio de Igualdad carece de medios humanos y materiales suficientes para llevar a cabo este servicio.

### 4. RESPONSABLE DEL CONTRATO

De acuerdo con lo establecido en la Base 45 de Ejecución del Presupuesto Municipal Ejercicio 2020 y, a los efectos establecidos en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector público y específicamente en lo relativo a la supervisión de los trabajos derivados del contrato menor para el SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA la responsabilidad del contrato recaerá en la Jefatura de Servicio de Mujer e Igualdad.

### 5. OBJETO Y FINALIDAD DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas mínimas para la prestación de un servicio telefónico y telemático que atienda a las personas que sufran violencia doméstica en el municipio de Zaragoza. Consistirá en ofrecer información sobre los recursos y servicios existentes en la ciudad de Zaragoza y, en caso necesario, transferir las llamadas de carácter urgente al recurso más adecuado.

Los fines de dicho servicio son:

- Informar sobre los recursos y servicios de atención existentes en la ciudad de Zaragoza a las víctimas de violencia doméstica.
- Recoger las demandas de información de las personas que necesiten contactar con los recursos de atención a la violencia doméstica.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 4 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

- Transferir las demandas urgentes de manera inmediata para activar los recursos de urgencia.
- Remitir las actuaciones realizadas de manera periódica al Servicio responsable del contrato.

## 6. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 6.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

El Servicio de Información y Atención Telefónica y Telemática a víctimas de Violencia Doméstica ha de prestarse por los siguientes canales:

- Teléfono
- Correo electrónico.
- Aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

La empresa adjudicataria dispondrá de una base de datos para el seguimiento de las consultas recibidas a través de los tres canales indicados a efectos de poder proporcionar la mejor respuesta posible (principalmente conocer la existencia de consultas anteriores realizadas por la misma persona)

#### 6.1.1. TELÉFONO

El servicio de atención telefónica a víctimas de violencia doméstica y/o personas allegadas debe tener las siguientes características:

1. **Gratuidad del servicio.** El coste de la totalidad del servicio será asumido por la empresa adjudicataria sin que ninguna de las prestaciones puedan suponer coste alguno a las personas usuarias del servicio. De este modo las llamadas efectuadas al número de teléfono que se establezca no generarán facturación en origen para la persona llamante. Para ello deberá contratar el alta de la línea 900 así como hacerse cargo de la facturación por el coste de las llamadas recibidas durante el periodo de duración del contrato.
2. **Confidencialidad de las llamadas.** Se asegurará que las llamadas no dejen huella en la factura telefónica de las personas que hagan uso del servicio.
3. **Confidencialidad de las consultas.** Se garantizará asimismo la confidencialidad de las consultas y de los datos de las personas usuarias que serán tratados conforme a la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal y garantía de los derechos digitales.
4. **Atención ininterrumpida.** Este servicio se prestará sin interrupción durante las 24 horas del día de lunes a domingo durante el periodo de duración del contrato, estimado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 5 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

5. **Base de recursos y servicios en materia de violencia doméstica**, La empresa adjudicataria deberá disponer de una base de datos sobre recursos disponibles para víctimas de violencia doméstica., la cual deberá estar actualizada en todo momento.
6. **Atención profesional**. El equipo que prestará el servicio estará constituido por personal técnico capacitado para atender las llamadas que, después de haber escuchado la demanda, informará de los recursos disponibles en materia de violencia doméstica y transferirá al recurso especializado de atención a la violencia doméstica, de acuerdo con las pautas que, desde el Servicio de Mujer e Igualdad, se proporcionen debiendo contactar, en aquellas llamadas que precisen una intervención urgente, con los servicios de urgencia.

En los casos en que sea preciso, el personal técnico deberá saber contener y tranquilizar a las personas usuarias, mediante una escucha activa, transmitiendo la seguridad y apoyo que en ese momento precisa.

### 6.1.2. CORREO ELECTRÓNICO

El servicio de atención telemática a víctimas de violencia doméstica recibirá consultas por correo electrónico que deberán ser contestadas por el personal técnico de la empresa adjudicataria de conformidad con las pautas proporcionadas desde el Servicio de Mujer e Igualdad.

### 6.1.3. APLICACIÓN DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP

A través de este servicio se posibilitará la recepción de mensajes a través de WhatsApp enviados por víctimas de violencia doméstica, que deberán ser atendidas de forma inmediata por el personal técnico de la empresa adjudicataria de conformidad con las pautas proporcionadas por el Servicio de Mujer e Igualdad.

La empresa adjudicataria deberá contratar la línea de teléfono móvil necesaria así como hacerse cargo de las cuotas de dicha línea durante el periodo de duración del contrato.

## 6.2 PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Con carácter general se atenderá a las personas que sufran violencia doméstica y que tengan residencia permanente o temporal en el municipio de Zaragoza.

De igual manera, se atenderán las llamadas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp realizadas por los familiares de las víctimas, personas allegadas, personas que presencien el acto violento y las realizadas por profesionales en el desarrollo de su intervención.

Se atenderán llamadas, correos electrónicos o mensajes de WhatsApp relacionadas con los actos de violencia domestica siempre que se hayan producido en el municipio de Zaragoza.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 6 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

### **6.3. RECEPCION, REGISTRO Y GESTIÓN DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP**

La prestación del servicio se realizará a través de una línea telefónica gratuita, una dirección de correo electrónico y una línea de teléfono móvil.

La empresa adjudicataria efectuará la recepción de todas las llamadas y correos electrónicos entrantes en un número de teléfono o dirección de correo único para el municipio de Zaragoza. Asimismo contratará una línea de teléfono móvil para la recepción de los mensajes de WhatsApp.

El servicio se prestará en horario ininterrumpido 24 horas de lunes a domingo durante el periodo de duración del contrato.

Los puestos de recepción de llamadas, correos electrónicos y mensajes a través de whatsapp se ubicarán físicamente en las instalaciones habilitadas por la entidad adjudicataria.

#### **6.3.1. RECEPCIÓN DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS O MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP**

Las actuaciones que se llevarán a cabo deberán cumplir las siguientes premisas que se indican con carácter enunciativo pero no limitativo:

- Las llamadas, correos electrónicos y mensajes a través de whatsapp serán atendidos por personal técnico tal como se establece en el punto 6.7 de este contrato.
- Serán imprescindibles habilidades sociales de comunicación, empatía, escucha activa, capacidad de respuesta y gestión, que puedan transmitir la seguridad y el apoyo que en ese momento de conflicto se precisa.
- El personal técnico deberá tener conocimiento de los recursos de atención a violencia doméstica existentes en la ciudad de Zaragoza.
- Deberá existir un protocolo que garantice la confidencialidad y la protección de datos de la persona usuaria y de la información de la llamada, correo electrónico o mensaje de WhatsApp.
- Locución inicial: El personal técnico que atienda la línea deberá identificar el servicio de atención municipal a la violencia doméstica nada más recoger la llamada.
- Ocupación de líneas: cuando la línea esté ocupada, existirá un sistema de espera que avise, 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.

#### **6.3.2. REGISTRO DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES A TRAVÉS DE WHATSAPP**

Las llamadas serán registradas en la aplicación web/base de datos aportada por la entidad adjudicataria para la gestión de este servicio.

Durante la llamada se solicitará a la persona los datos de identificación establecidos.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 7 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAS CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

Para ello, la entidad adjudicataria aportará una ficha de registro de llamadas, correos electrónicos y mensajes instantáneos (whatsapp) que se presentará para su aprobación por el Servicio de Mujer e Igualdad en la que se recogerán, al menos, los siguientes datos.

1. Fecha y hora de la llamada/correo electrónico/WhatsApp.
2. Datos de identificación de la persona que realiza la llamada/correo electrónico/WhatsApp.
3. Relación con la víctima (si la llamada/correo electrónico/WhatsApp no es realizada por la víctima)
4. Motivo de la llamada/correo electrónico/WhatsApp.
5. Información proporcionada y transferencia realizada.
6. Identificación del personal que atiende la llamada/correo electrónico/WhatsApp.
7. Observaciones

Se deberán registrar y grabar todas las intervenciones y actuaciones realizadas. Estos registros serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza quién podrá solicitarlos en cualquier momento para su análisis y seguimiento. Asimismo, la aplicación informática permitirá la tipificación de las consultas y la generación de informes que faciliten al Ayuntamiento de Zaragoza el análisis de los datos y la evaluación de la calidad del servicio.

### 6.3.3. GESTIÓN DE LLAMADAS/CORREOS ELECTRÓNICOS/WHATSAPP

La entidad adjudicataria deberá tener definidos los protocolos y las herramientas e instrumentos técnicos necesarios (guía de recursos) que le sirvan para informar y/o transferir las llamadas, correos electrónicos o WhatsApp en función de la demanda. A modo de ejemplo, las llamadas pueden transferirse a 112, 091, 092, 061...

### 6.4 RELACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES

La entidad adjudicataria elaborará una relación de los recursos y servicios que contendrá información específica de cada recurso (tanto públicos como privados) existentes en el municipio de Zaragoza en materia de violencia doméstica que deberá mantener actualizada en todo momento.

Esta relación de recursos será puesta en conocimiento del Servicio de Mujer e Igualdad.

### 6.5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El personal técnico del Servicio de Mujer e Igualdad que se designe a tal efecto será el encargado de la coordinación y seguimiento de este servicio. Para ello la entidad adjudicataria deberá elaborar y remitir:

- Con periodicidad mensual un informe de la actividad realizada en el mes vencido
- Una Memoria Final de actividad al terminar el contrato
- Cuantos datos e informes se le soliciten para el seguimiento y supervisión del servicio.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 8 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	



El registro de la información relativa a la actuación realizada por parte del servicio es obligatorio.

## 6.6. MEDIOS TÉCNICOS Y PLATAFORMA TELEFÓNICA

El servicio debe contar con una aplicación informática que contemple un sistema de clasificación y de búsqueda de recursos sencillo, ágil y eficaz. Esta herramienta posibilitará que el personal técnico de atención pueda localizar fácilmente, en el transcurso de la llamada, los recursos más adecuados a los que poder derivar a la persona usuaria, teniendo siempre en cuenta las circunstancias personales de cada una de las víctimas.

Los puestos de atención especializada de la empresa adjudicataria deberán contar con el equipo informático adecuado para la prestación del servicio así como el equipamiento telefónico adecuado (auriculares, micrófono, aislamiento acústico, etc.)

Asimismo deberán disponer de un acceso a internet en condiciones óptimas durante todo el tiempo de prestación del servicio.

Durante la ejecución del contrato, los gastos derivados de la línea telefónica gratuita, de la cuenta de correo electrónico, de la línea de teléfono móvil necesaria para la aplicación de mensajería WhatsApp así como de cualquier otro gasto necesario para el correcto funcionamiento del servicio correrán a cargo de la entidad adjudicataria, correspondiéndole aportar todos los medios materiales e informáticos necesarios y asumiendo todos los gastos derivados de la prestación del mismo.

La recepción de las llamadas se realizará en una plataforma telefónica propiedad de la empresa licitadora y ubicada en las instalaciones de ésta.

La plataforma tecnológica deberá cumplir con los siguientes requisitos que se indican con carácter enunciativo y no limitativo:

- a) Generación de bases de datos que permita almacenar los datos, con acceso sencillo, ágil y rápido que facilite su tratamiento.
- b) Conexión a Internet a través de un acceso propiedad del licitador. Este acceso deberá estar en óptimas condiciones durante todo el tiempo de duración del contrato, garantizando una conexión segura y fiable.
- c) Posibilitar el servicio de atención multicanal (Whatsapp)
- d) Se asegurará la disponibilidad del servicio, además de las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias. En caso de caída del mismo, el licitador deberá estar en disposición de prestar el servicio con carácter inmediato, con la misma calidad y tiempos de respuesta.
- e) Deberá poseer el software adecuado para ofrecer:
  - o Locución de bienvenida en caso de línea ocupada
  - o Transferencia directa de llamadas a teléfonos de emergencias

A la finalización del contrato la entidad adjudicataria estará obligada a facilitar gratuitamente la transferencia del servicio y propiedad del número de teléfono gratuito, del número



MTE5LzixMTYwNTVvDE\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 9 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

de teléfono móvil necesario para la comunicación por mensajería instantánea (WhatsApp) y el correo electrónico en su caso, a la nueva empresa adjudicataria del servicio o al Ayuntamiento de Zaragoza. En el supuesto de que el Ayuntamiento de Zaragoza no estuviera interesado en la continuidad del servicio la empresa adjudicataria estará obligada a anular dichos números de teléfono.

Se garantizará la prestación del servicio telefónico en todo momento, sin ningún tipo de interrupción ni siquiera por averías en el suministro telefónico. Para ello deberán adoptarse las medidas y proporcionar los dispositivos necesarios.

## 6.7 RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá poner a disposición del contrato los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto del mismo, siendo su competencia la relación jurídico laboral con dicho personal, así como las sustituciones de profesionales que pudieran ser necesarios/as para la correcta y eficaz prestación del servicio no siendo necesaria la dedicación exclusiva del personal asignado a la realización del servicio.

En cualquier caso, el personal dedicado a este trabajo deberá responder a las siguientes exigencias mínimas:

- **1 persona responsable del proyecto.** será la persona que represente a la empresa adjudicataria con capacidad para supervisar, coordinar y apoyar al personal técnico. Su perfil profesional será de Diplomatura o Grado en el ámbito de Psicología, Trabajo Social o Educación Social, y deberá contar con experiencia en proyectos del ámbito social con funciones de información, valoración y atención social.
- **Personal técnico** con formación especializada en atención psicosocial a personas víctimas de violencia doméstica. Deberá poseer experiencia de, al menos, dos años en servicios similares.

### 6.7.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá garantizar, en la fecha de Inicio del servicio, que el personal de atención se encuentre formado para una óptima prestación del mismo. Las nuevas incorporaciones de profesionales para el servicio objeto de este contrato deberán cumplir con los requisitos establecidos en el apartado 6.7

El personal aportado por la entidad adjudicataria no tendrá vinculación alguna con el Ayuntamiento de Zaragoza y dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, que asumirá la condición de empresa con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, según lo establecido en la legislación vigente, sin que en ningún caso resulte responsable el Ayuntamiento de Zaragoza de las obligaciones de la entidad contratante y sus trabajadores/as, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirectamente del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá designar al menos una persona responsable del servicio integrada en la propia plantilla, que se encargue de la correcta ejecución del servicio y



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 10 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

del comportamiento profesional del personal, manteniendo un contacto permanente con el Área de Acción Social y Familia a través de la persona responsable del contrato con la que se substanciarán todos los trámites y órdenes de carácter general y específico a los efectos, entre otros, de interpretación del contrato, control de su ejecución general, respuesta de la empresa ante no conformidades, organización general de recursos humanos, facturación, etc.

### 6.7.2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con carácter general, la entidad adjudicataria deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas a la Seguridad e Higiene en el trabajo, conforme a la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Del mismo modo, deberá guardar las medidas de prevención de contagio del COVID-19 publicadas por el Ministerio de Sanidad en la *Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo* así como la normativa emanada de las autoridades estatales, autonómicas y laborales en cada momento.

### 6.8 COORDINACIÓN Y EVALUACIÓN TÉCNICA

El Servicio de Mujer e Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza coordinará la prestación del servicio, realizará una evaluación permanente en función de los servicios prestados, los informes recibidos y los requisitos de calidad establecidos.

A estos efectos la persona designada como responsable del proyecto por la entidad adjudicataria será la persona encargada de la interlocución con las profesionales del Servicio de Mujer e Igualdad.

Para una adecuada prestación del servicio, la empresa adjudicataria colaborará con el Servicio de Mujer e Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza en el diseño de:

- Criterios técnicos para determinar situaciones urgentes y no urgentes.
- Criterios de derivación y coordinación con otros servicios municipales.
- Diseño de la ficha de registro y tratamiento de la información.

### 6.9 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El entidad adjudicataria acepta expresamente que todos los productos obtenidos como resultado del presente contrato, así como la documentación generada durante la ejecución del mismo, serán de propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Zaragoza sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

## 7. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Duración del contrato: El plazo de ejecución será de un máximo de 92 días.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 11 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

Plazo de ejecución del contrato: Se estima como fecha de inicio del servicio el 1 de octubre y fecha de finalización, el 31 de diciembre de 2020.

## 8. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA

El importe máximo de la oferta económica para la realización de todos los trabajos objeto de este contrato para un periodo máximo de **92 días naturales previstos** (del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020) será de 13.000,00 € (trece mil euros) al que se adicionará, en su caso, el 10 % de IVA, 1.300,00 €, (mil trescientos euros), lo que supone un total de 14.300,00 € (catorce mil trescientos euros) IVA incluido.

BASE IMPONIBLE	IVA A SOPORTAR POR LA ADMINISTRACIÓN	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN
<b>13.000,00 €</b>	<b>1.300,00 €</b>	<b>14.300,00 €</b>

Los licitadores podrán modificar el presupuesto de licitación mejorándolo a la baja. Se especificará el IVA como partida independiente.

El presupuesto base de licitación, en concepto de consignación presupuestaria máxima, IVA incluido, es de 14.300 € (catorce mil trescientos euros) para todo el periodo de duración del contrato en concepto de gasto máximo previsto que podrá agotarse o no en su totalidad. Por tanto, solo se podrán facturar por los servicios efectivamente prestados sin que la adjudicataria tenga derecho alguno a reclamar indemnización por dicha causa.

Esta contratación se financia con cargo a la aplicación presupuestaria 2020 IGL 2317 22699 "ATENCIÓN MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO E INTRAFAMILIAR".

## 9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, sólo pueden contratar con el sector público las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así lo exija esta Ley, se encuentren debidamente clasificadas.

Cada licitador no podrá presentar más de una oferta en relación con el objeto del contrato que se entregará firmada. La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicional de las presentes cláusulas y condiciones y la Declaración Responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Administración.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 12 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

## 9.1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

**9.1.1 DECLARACIÓN RESPONSABLE** (Ver Anexo 1) de la disposición de capacidad jurídica y de obrar y no hallarse incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con la Administración señaladas en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, encontrándose al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con la Seguridad Social y con el Ayuntamiento de Zaragoza.

**9.2. OFERTA ECONÓMICA Y PROYECTO A DESARROLLAR** que deberá incluir la siguiente documentación:

**9.2.1 OFERTA ECONÓMICA:** (Ver Anexo 2) La cuantía económica que se oferte por el SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA no podrá superar la cantidad definida en el tipo de licitación que asciende a 13.000 €) (IVA NO INCLUIDO) con indicación de la base imponible, IVA aplicado (o en su caso la exención del mismo) e importe total del presupuesto base de licitación.

**9.2.2 PROYECTO A DESARROLLAR** (extensión máxima de **10 páginas**, letra arial, tamaño 12, interlineado 1.5), que contendrá al menos la siguiente información:

1. Proyecto técnico de ejecución del contrato

- Fines y objetivos del contrato
- Población destinataria
- Servicios/recursos de la ciudad de Zaragoza para la Violencia doméstica
- Metodología de atención a las llamadas
- Adecuación de los protocolos propuestos a los objetivos pretendidos
- Descripción de los procesos de atención telefónica en función de la demanda planteada por las personas usuarias.

2. Organización interna y coordinación

- Estructura organizativa del servicio
- Organización de los recursos humanos
- Recursos y medios materiales y técnicos
- Herramientas utilizadas para recabar los datos del registro de llamadas y la elaboración de informes mensuales.

3. Sistema de evaluación

## 10. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

La ofertas deberán presentarse antes de las 13:00 horas del décimo día natural contado a partir del siguiente a la publicación del anuncio en el perfil del contratante de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, preferentemente por medios electrónicos en la dirección: [gestionmujer@zaragoza.es](mailto:gestionmujer@zaragoza.es) pudiendo hacerlo también de forma presencial en el Servicio de Mujer e Igualdad, Casa de la Mujer, calle Don Juan de Aragón 2, 50001 Zaragoza en un único sobre cerrado indicando el título del presente contrato en zona bien visible.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 13 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

En caso de que el día en que finalice el plazo sea sábado, domingo o festivo, se entenderá que el plazo finaliza el día siguiente que tenga carácter laboral.

En el caso de presentación por correo electrónico la documentación y la oferta deberán presentarse en documento adjunto en pdf o cualquier otro formato protegido contra escritura. Se deberá realizar además con acuse de recibo para dejar constancia del momento del envío y la recepción para evitar posibles reclamaciones. El documento de la oferta (que deberá estar correctamente identificado), no se abrirá hasta que no finalice el plazo de presentación de ofertas.

## 11. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en lo que hace referencia a los Contratos Menores de Servicios, y las Bases 27, 45 y 46 de Ejecución del Presupuesto del Ayuntamiento de Zaragoza 2020, este contrato se resolverá con la adjudicación a la oferta, que reuniendo todos los requisitos de la convocatoria, resulte más favorable a los intereses municipales de entre las propuestas presentadas.

La adjudicación del contrato se realizará a la oferta que alcance la mayor puntuación con arreglo a los siguientes criterios de valoración, sobre un total de 100 puntos.

### 11.1. CRITERIO DE VALORACIÓN OBJETIVA. Oferta económica. Hasta 40 puntos

Las ofertas económicas presentadas se valorarán aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la mejor oferta económica, a la que se atribuirá la puntuación máxima de 40 puntos, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la siguiente fórmula: que será la resultante de multiplicar el número máximo de puntos del criterio, en este caso 40, por el valor absoluto (positivo) de la raíz cuadrada del cociente entre la baja correspondiente al licitador que se valora (Baja Oferta a valorar) y la mayor baja ofertada (Baja Maxima ofertada).

Estos dos últimos valores se podrán aplicar indistintamente en cuantía monetaria o en porcentaje respecto del tipo de licitación.

$$P = P_{\max} * (B / B_{\max})^{1/2} = 40 * (\text{Raíz cuadrada del cociente Baja oferta a valorar} / \text{Baja Maxima ofertada})$$

donde:

- P** es la puntuación obtenida
- P<sub>max</sub>** es la puntuación máxima (40)
- B<sub>max</sub>** es la Baja máxima ofertada
- B** es la Baja oferta a valorar



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 14 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

Se ha escogido esta fórmula debido a que cumple con todos los requisitos exigidos por la doctrina del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón y a que la oferta al máximo del precio de licitación obtendrá cero puntos y el resto de las ofertas obtendrán una puntuación proporcional a la baja realizada.

### **11.2. CRITERIO DE VALORACIÓN SUBJETIVA. Proyecto: hasta 60 puntos**

Se valorará la adecuación y claridad de la propuesta técnica, de acuerdo con parámetros como la identificación del objeto del contrato, la estructura, el diseño y desarrollo del procedimiento de ejecución del contrato, protocolos de adecuación a las necesidades informativas que manifiesten las personas usuarias, la organización de los recursos humanos, la capacidad de gestión de bases de datos y el establecimiento adecuado de un sistema adecuado de evaluación de la calidad del recurso. Dichos parámetros tendrán la siguiente puntuación:

1. Descripción del objeto del contrato y de las personas usuarias: hasta 5 puntos.
2. Adecuación del proyecto técnico a las personas usuarias y a los recursos/servicios existentes en la ciudad de Zaragoza: hasta 10 puntos.
3. Recursos humanos para la realización del contrato: hasta 10 puntos.
4. Experiencia de la entidad adjudicataria en la prestación de servicios de atención telefónica: 10 puntos.
5. Medios técnicos e informáticos: hasta 10 puntos.
6. Instrumentos de recogida de datos y generación de informes: hasta 10 puntos
7. Evaluación: hasta 5 puntos

**VALORACIÓN FINAL:** La valoración final se obtendrá de la suma de los puntos obtenidos en las valoraciones parciales anteriores, de acuerdo a los criterios establecidos.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 15 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		VALORACIÓN
<b>1. CRITERIOS DE VALORACIÓN OBJETIVA. OFERTA ECONÓMICA</b>		<b>De 0 a 40 puntos</b>
		PUNTUACIÓN TOTAL
1.1	$P = P_{\max} * (B / B_{\max})^{1/2}$	De 0 a 40
<b>2. CRITERIOS DE VALORACIÓN SUBJETIVA. PROYECTO</b>		<b>De 0 a 60 puntos</b>
		PUNTUACIÓN TOTAL
2.1	Descripción del objeto del contrato y de las personas usuarias	De 0 a 5
2.2	Adecuación del proyecto técnico a las personas usuarias y a los recursos/servicios existentes en la ciudad de Zaragoza	De 0 a 10
2.3	Recursos humanos para la realización del contrato	De 0 a 10
2.4	Experiencia de la entidad adjudicataria en la prestación de servicios de atención telefónica	De 0 a 10
2.5	Medios técnicos e informáticos	De 0 a 10
2.6	Instrumentos de recogida de datos y generación de informes	De 0 a 10
2.7	Evaluación	De 0 a 5
<b>VALORACIÓN FINAL</b>		<b>De 0 a 100 puntos</b>

## 12. CLAUSULAS SOCIALES DE GÉNERO

En cumplimiento de la Instrucción relativa a la incorporación de cláusulas sociales de género en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Zaragoza, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal y, respecto de los contratos menores, se establece la obligatoriedad de incluir en la memoria técnica la obligación para la entidad licitadora de utilizar un lenguaje e imágenes no sexistas en toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que se generen durante la ejecución del contrato.

En consecuencia, toda la documentación, publicidad, imágenes o materiales de todo tipo, deberán utilizar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen discriminatoria de género o estereotipos sexistas; de igual forma evitará cualquier imagen y/o expresión discriminatoria por razones de raza y/o edad y fomentar una imagen de igualdad, diversidad y pluralidad de roles e identidades de género, raza y edad.

## 13. IMAGEN CORPORATIVA

Toda acción de comunicación y difusión y cualquier material publicitario o de difusión relacionado con estas actividades deberá ser remitido al Servicio de Mujer e Igualdad para tramitar la necesaria autorización previa de la Dirección de Comunicación y Prensa del Ayuntamiento de Zaragoza.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzixMTYwNTVvDE\$

NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 16 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	



## 14. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad contratante será la responsable de ejecutar las actividades previstas en el servicio contratado conforme hayan sido reflejadas en el proyecto presentado, las condiciones y requisitos exigidos en estas Bases y las directrices marcadas por el Servicio de Mujer e Igualdad.

## 15. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la entidad adjudicataria seguirá, en la adquisición y utilización de suministros y materiales para las actividades objeto de este contrato, los criterios que le proporcione el Servicio de Mujer e Igualdad para fomentar una política de compras verdes basada en criterios de ahorro, reciclaje, reutilización y sostenibilidad ambiental.

Asimismo, la entidad adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en especial al artículo 5 que regula el Deber de confidencialidad:

**“1. Los responsables y encargados del tratamiento de datos así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679.**

2. La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.

3. Las obligaciones establecidas en los apartados anteriores se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.”

En consecuencia, la entidad contratante deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos y documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

- Informará a sus empleados y empleadas de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Zaragoza para cumplir los servicios objeto de este contrato y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la presentación de la Memoria y las instrucciones que el órgano de contratación le pueda especificar en concreto, en su caso.
- No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 de la citada Ley.



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 17 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

## 16. PAGO DEL PRECIO

El pago del precio se efectuará mediante la modalidad de pagos parciales que se efectuarán mensualmente previa presentación de la factura correspondiente junto con un informe mensual de los servicios efectivamente prestados y los gastos incurridos la cual será abonada tras recibir el visto bueno de la persona responsable del contrato y habiendo dado respuesta a todas las tareas del mismo.

El envío de la factura electrónica por parte del adjudicatario al Servicio de Mujer e Igualdad se realizará a través de:

- Sede electrónica municipal ([www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es))
- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACe) (Orden HAP/107412014, de 24 de junio).

La factura que se expida a través de la Plataforma FACe se ajustará a la codificación de los órganos administrativos establecidos en el directorio DIR3 de unidades administrativas comunes gestionado por la Secretaría del Estado de las Administraciones Públicas.

- Código del Ayuntamiento de Zaragoza (Órgano Gestor): L01502973 Ayuntamiento de Zaragoza
- Código de la Oficina Contable: LA0003296 Servicio de Contabilidad.
- Código de la Unidad Tramitadora: LA0005784 Servicio de Mujer e Igualdad

La entidad contratante percibirá el importe del servicio efectuado, mediante expedición de factura en la que consten, la identificación de la empresa contratista (nombre o razón social, y D.N.I. o N.I.F.) a nombre del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, señalando el N.I.F. del mismo (órgano de contratación), con identificación del servicio o Dependencia del Ayuntamiento de Zaragoza para el que se han efectuado los trabajos, número y fecha de factura, descripción del servicio efectuado al que responde la factura, importe total de la factura, debiendo aparecer el I.V.A. de forma diferenciada, base imponible, tipo de I.V.A. aplicable e Importe total (IVA incluido).

En el caso de que la Entidad o persona física que factura esté exenta del pago del I.V.A. deberá expresamente hacer referencia en la factura a dicha exención, acompañando justificante de la exención emitido por la Agencia Estatal Tributaria.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio del contrato dentro del plazo de treinta días contados desde el día siguiente a la fecha de aprobación de la certificación o documento que acredite la conformidad de los servicios prestados con lo dispuesto en el contrato, todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 198.4 de la LCSP. En materia de intereses de demora será de aplicación la citada Ley.

Prestada la conformidad a la factura por la Jefatura del Servicio responsable, el pago a la entidad contratante se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale, debiendo cumplimentar y facilitar al Servicio de Tesorería, justificante bancario de la titularidad de la cuenta (Ficha de Terceros) para que se efectúe el pago correspondiente.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 18 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

## 17. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS EN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO MENOR

Las ofertas deberán dirigirse a:

Servicio de Mujer e Igualdad.  
 Calle Don Juan de Aragón 2.  
 50001 - Zaragoza

Pudiendo presentarse, bien de forma presencial en la dirección arriba indicada o bien, presentarse a esa misma dirección y preferentemente, por medios electrónicos en la dirección: [gestionmujer@zaragoza.es](mailto:gestionmujer@zaragoza.es) debiendo contener los siguientes documentos:

1. Declaración responsable (ver Anexo 1) debidamente firmada y sellada.
2. Oferta económica (ver Anexo 2) que deberá contener firma y sello de la empresa.
3. Proyecto a desarrollar

**Presentación presencial:** Cada una de las ofertas que se presenten de forma presencial incluirán los 3 documentos enumerados en un sobre cerrado (ver Anexo 3), debiendo constar en el anverso de dicho sobre:

- Denominación social de la empresa, identificación completa de la entidad ofertante.
- Dirección de correo electrónico.
- Identificación del contrato al que se presentan.

**Presentación telemática:** Cada una de las ofertas que se presenten de forma telemática incluirán los 3 documentos enumerados en formato pdf o protegido contra escritura debidamente escaneados conteniendo firma y sello de la empresa.

No se presentará más documentación que la indicada al respecto.

SE EXPONEN SEGUIDAMENTE MODELOS DE DECLARACIÓN RESPONSABLE, OFERTA ECONÓMICA Y DE SOBRE CERRADO. No son obligatorios los modelos pero es imprescindible que figuren todos los datos señalados.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 19 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

**Anexo 1. Modelo de DECLARACIÓN RESPONSABLE**

D./ D.ª: \_\_\_\_\_ con D.N.I. nº \_\_\_\_\_

con domicilio en : \_\_\_\_\_

en representación de: \_\_\_\_\_

con CIF nº: \_\_\_\_\_

y con domicilio fiscal en: \_\_\_\_\_

Teléfono n.º: \_\_\_\_\_

Fax nº: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

teniendo conocimiento del expediente de contratación menor, que tramita el Ayuntamiento de Zaragoza (Área de Acción Social y Familia, Servicio de Mujer e Igualdad), relativo a la realización del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

**HACE CONSTAR:**

1.- Que se compromete a ejecutar el servicio para el Ayuntamiento de Zaragoza con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones establecidos en la Memoria Descriptiva así como a las instrucciones que se dicten por los/las responsables técnicos del Ayuntamiento de Zaragoza, por el siguiente importe (IVA EXCLUIDO):

SERVICIO	IMPORTE (€) (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE IVA (€)	IMPORTE TOTAL (€)
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA			

2.- Que, bajo su responsabilidad, quien suscribe, y, en su caso, la empresa a la que representa, declara tener aptitud para contratar conforme a los arts. 65 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sin estar incurso/s en ninguna de las prohibiciones para contratar señaladas en los art. 71 y 72 del mismo.

Así como también declara que se halla al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

(FECHA / FIRMA AUTORIZADA/SELLO EMPRESA)

 Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>


NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva		PÁGINA 20 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976

**Anexo 2. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA**

D./ D.ª: \_\_\_\_\_ con D.N.I. nº \_\_\_\_\_

con domicilio en: \_\_\_\_\_

en representación de: \_\_\_\_\_

con CIF nº: \_\_\_\_\_

y con domicilio fiscal en: \_\_\_\_\_

Teléfono n.º: \_\_\_\_\_

Fax nº: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

enterado/a de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del Contrato Menor que tramita el Ayuntamiento de Zaragoza (Área de Acción Social y Familia, Servicio de Mujer e Igualdad), relativo a la realización del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

se compromete, a tomar a su cargo la ejecución del mismo, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por el siguiente importe:

SERVICIO	IMPORTE (€) (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE IVA (€)	IMPORTE TOTAL (€)
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA			

(FECHA / FIRMA AUTORIZADA/SELLO EMPRESA)

 Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
 Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>


NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 21 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	

**Anexo 3. MODELO SOBRE CERRADO (ANVERSO)**

Denominación Social de la Empresa:

Dirección de la empresa:

Concurso para el que presenta oferta:

Expediente nº:

Servicio de Mujer e Igualdad.  
Calle Don Juan de Aragón 2  
50001 - Zaragoza

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <https://www.zaragoza.es/verifica>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



NOMBRE DOC.	Memoria descriptiva			PÁGINA 22 / 22
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
CONCEPCION SEBASTIAN MONTERO	LA ADMINISTRATIVA	02/09/2020	6795027	
ANA ROSA GASPAR CABRERO	Responsable de la Unidad Administrativa	02/09/2020	6795032	
M PILAR TINTORE REDON	Responsable del Órgano de Contratación	02/09/2020	6797976	