



Convenio de colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, mediante la Consejería de Administraciones Públicas y Cruz Roja Española en Baleares, en materia de coordinación para la atención de llamadas del Proyecto ATENPRO

Partes.

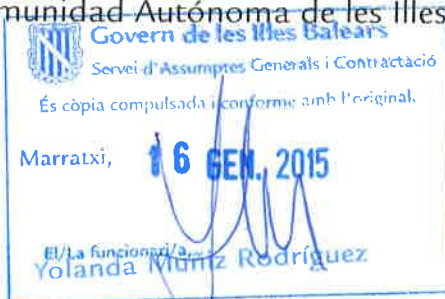
Juan Manuel Lafuente Mir, consejero de Administraciones Públicas del Gobierno de las Illes Balears, nombrado por el Decreto 8/2014, de 26 de septiembre, del presidente de las Illes Balears, por el cual se dispone el nombramiento de miembros del Gobierno de las Illes Balears, actuando en nombre y representación de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en el ejercicio de las facultades atribuidas por el artículo 11, en relación con el artículo 80.4 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Miquel Alenyà Fuster, con DNI 41.225.596M, en representación de la Cruz Roja Española en las Illes Balears NIF Q2866001G, ostenta el cargo de Presidente del Comité Autonómico de la Cruz Roja Española en las Islas Baleares, y que están en uso de las atribuciones y facultades que corresponden a tal cargo directivo. Que de conformidad con lo que dispone el artículo 17 de los Estatutos de Cruz Roja Española, los presidentes de los diferentes Comités son cargos directivos de la Institución, y se les reconoce un su ámbito aquellas facultades que expresamente les hayan sido delegadas.

Antecedentes

PRIMERO.- De acuerdo con el artículo 31.11 del Estatuto de autonomía de las Islas Baleares, en la redacción de la Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, corresponde a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de protección civil y emergencias.

SEGUNDO.- La Consejería de Administraciones Públicas es el órgano superior de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears que tiene atribuidas





las competencias en materia de emergencias y protección civil, mediante la Dirección General de Interior, Emergencias y Justicia, según lo que dispone el artículo 2.9b) del Decreto 6/2013, de 2 de mayo, del presidente de les Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.

TERCERO.- El Sistema de Emergencias de las Illes Balears (SEIB-112), que depende de la Consejería de Administraciones Públicas, se creó mediante el Decreto 76/1997, de 6 de junio, para atender todas las llamadas telefónicas de emergencia generadas en el ámbito territorial de las Illes Balears y dar respuesta, procurando la simplificación en un solo número de teléfono de emergencia, para cumplir la decisión del Consejo de la Unión Europea de 29 de julio de 1991. Entre sus objetivos cabe destacar la celeridad y la eficacia, la obtención del máximo rendimiento, la coordinación y la cooperación.

CUARTO.- El artículo 25 de la Ley 2/1998, de 13 de marzo, de Ordenación de Emergencias en las Islas Baleares, establece como formas de colaboración informativa entre administraciones públicas y entidades públicas o privadas la actividad de las cuales esté relacionada con la prevención, atención, socorro y seguridad de personas y sus bienes en situaciones de emergencia, de una parte, la información sobre la localización, la dotación de personal, los medios técnicos, los sistemas de prestación de servicios y recursos disponibles, y de la otra, la comunicación de la existencia de situaciones de emergencia y de su desarrollo, evolución y finalización.

QUINTO.- Una de las funciones específicas de la Consejería de Administraciones Públicas que establece el artículo 39h de la Ley 3/2006, de 30 de marzo, de gestión de emergencias en las Islas Baleares, consiste en “promover formas de colaboración entre las administraciones para la prestación asociada de los diferentes servicios”.

SEXTO.- Se ha de relacionar este artículo con el 27.2 de la Ley 2/1998, de 13 de marzo, de ordenación de emergencias de las Islas Baleares, que especifica que “la Consejería de Administraciones Públicas promoverá la suscripción de Convenios con las administraciones y entidades que dispongan de servicios y recursos de interés para responder a las emergencias”.

SÉPTIMO.- De acuerdo con el fundamento I de la Ley 2/1985, de 21 de enero, de





protección civil, se identifica la protección civil con la protección física de las personas y de los bienes, en situación de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, en la que la seguridad y la vida de las personas puede peligrar.

OCTAVO.- La violencia de género constituye una grave vulneración de los derechos de las mujeres, en particular, el 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 que establece el artículo 9.2 de la Constitución Española, 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.

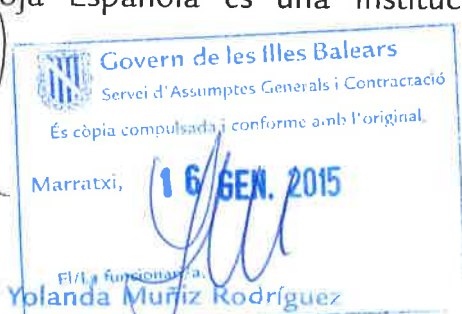
Bajo esta responsabilidad, se requiere, la colaboración de todas las administraciones, instituciones, y poderes, y también de la sociedad civil, en forma de asociaciones especializadas, sector empresarial, organizaciones, e incluso la propia ciudadanía.

En este contexto se puso en marcha en 2004 el servicio de Teleasistencia Móvil para víctimas de violencia de género, denominado actualmente, Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género (de ahora 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, es gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que ha contratado con terceros su prestación.

Así, desde el año 2004 hasta el 2012, ha sido prestado por Cruz Roja Española y Eulen S.L, cubriendo, respectivamente el Norte y Sur de España. A fecha 29 de noviembre de 2012, la FEMP resuelve Concurso del Servicio ATENPRO a favor de Cruz Roja Española.

NOVENO.- Cruz Roja Española es una Institución humanitaria de carácter



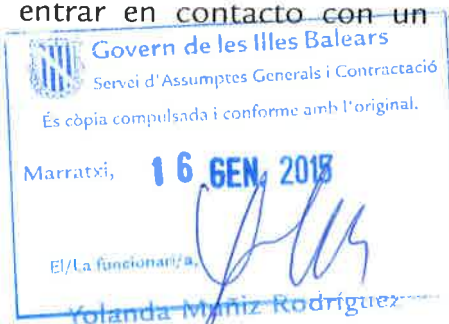
voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado y se encuentra configurada como auxiliar y colaboradora de las Administraciones Públicas en las actividades humanitarias y sociales impulsadas por la misma, entre las que se encuentra la prestación de atención de emergencias.

DÉCIMO.- Cruz Roja Española en Baleares cuenta para esto con una serie de equipos humanos capaces y recursos materiales modernos para prestar un servicio de respuesta a la demanda de una emergencia extraordinaria.

Exponen

Descripción y características del servicio ATENPRO

- I. 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 funcionamiento, entre otras medidas, el servicio de Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, actualmente "Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia de género"(ATENPRO). Se trata de un servicio del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, cuya gestión está encomendada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en virtud de los Convenios que se suscriben con carácter anual.
- II. En fecha 29 de noviembre de 2012, la FEMP resuelve concurso del Servicio ATENPRO a favor de Cruz Roja Española.
- III. Corresponde a los centros de Servicios Sociales/Servicios de Igualdad de las Entidades Locales adheridas participantes en el programa ATENPRO, dar de alta en el servicio a las usuarias y tramitar las solicitudes de alta con Cruz Roja Española
- IV. El Servicio 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 puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.
- V. El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de geolocalización. 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 la situación, bien por sí mismo, o bien movilizando otros recursos humanos o materiales propios de la usuaria o existentes en la comunidad.

- VI. 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. Para ello, desde el Centro de Coordinación de la Cruz Roja Española se contacta periódicamente con las usuarias del servicio, con la finalidad 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 de Cruz Roja en las Illes Balears cuando lo consideren necesario.
- VII. El objetivo principal del servicio ATENPRO es que la víctima se sienta segura y acompañada, posibilitando la intervención inmediata, con movilización, si procede, de los recursos de atención que fuesen necesarios.
- VIII. Los objetivos específicos del servicio ATENPRO se pueden resumir:
 - a) Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y, por extensión a su círculo de personas cercanas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante cualquier situación relacionada con la violencia de género, las 24 horas del día, contribuyendo así a su recuperación.
 - b) Potenciar la autoestima y calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo dentro de su entorno habitual.
 - c) Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, mediante personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
 - d) Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentren las usuarias, mediante contacto periódico con el centro de atención.

IX. Los requisitos para hacer uso del servicio ATENPRO son los siguientes:

- a) Ser víctima de violencia de género tal y como se establece en la LO 1/2004 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la





Violencia de Género

- b) Con carácter excepcional, podrán acceder al servicio aquellas usuarias que sin haber interpuesto denuncia oportuna, acrediten los otros requisitos y respecto de las cuales, los Servicios Sociales/Igualdad envíen un informe de idoneidad de acceso al servicio.
- c) No convivir con la persona o personas que les hayan sometido a maltrato.
- d) Participar en los programas de atención especializada para víctimas de violencia de género.
- e) Aceptar las normas de funcionamiento del servicio.

X. El servicio ATENPRO está dirigido a:

- 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
- b) Además se podrán incorporar al servicio los hijo/as 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.

Por todo lo expuesto, ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para formalizar este Convenio, de acuerdo con las siguientes:

Cláusulas.

PRIMERA.- Objeto

El objeto del presente Convenio consiste en establecer los principios de colaboración necesarios entre las partes firmantes del mismo para poder materializar la atención de las posibles llamadas que provengan de usuarias del servicio ATENPRO y sean recibidas en las Salas operativas del SEIB-112.

SEGUNDA.- Composición

Este Convenio se compone del presente documento general y cuantos anexos pudiesen establecerse por ambas partes, todo ello bajo el principio de buena fe.





Además, a propuesta de cualquiera de las partes, se podrá revisar para incluir los protocolos adicionales de actuación que se juzguen convenientes para la adecuada atención de las situaciones de emergencia.

TERCERA.- Ámbito de actuación

El presente Convenio se suscribe para el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

CUARTA.- Compromisos del SEIB-112

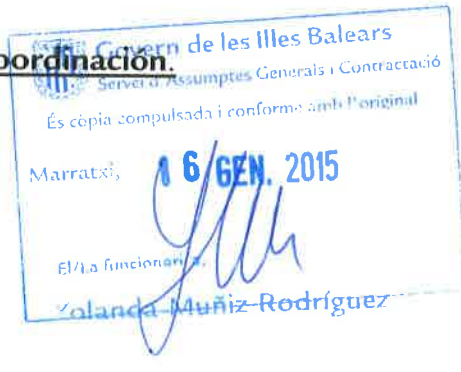
En virtud del presente convenio, el SEIB-112 se compromete a:

- 1) Realizar las acciones necesarias para la correcta atención de las llamadas que se puedan recibir en las Salas Operativas del SEIB-112 provenientes de las usuarias del proyecto ATENPRO.
- 2) Prestar el servicio de atención de las llamadas de forma ininterrumpida (los 365 días del año) de manera que se facilite la cobertura de la atención a las usuarias del servicio ATENPRO en los casos manifestados en el presente documento.
- 3) Mantener la debida confidencialidad de todas las intervenciones, alertas y comunicados que se establezcan con el SEIB-112 relacionados con las llamadas que se puedan recibir por parte de las usuarias del proyecto ATENPRO, en los casos descritos.
- 4) Velar por el buen funcionamiento del presente Convenio.

QUINTA.- Compromisos de Cruz Roja Española en Baleares.

- 1) Poner a disposición del SEIB-112 el número de expediente de las usuarias activas en ATENPRO y el número IMEI del terminal para una mejor y pronta respuesta al poder ser identificadas de manera automática por la plataforma de atención de llamadas implantada en las Salas Operativas del SEIB-112.
- 2) Coordinarse de manera eficaz y eficiente a través de sus Centros de Coordinación con la Sala Operativa del SEIB-112, mediante las comunicaciones y herramientas tecnológicas que se acuerden entre las dos partes.

SEXTA.- Operativa y Coordinación.





La adecuada atención de las llamadas del Proyecto ATENPRO implicará por parte de Cruz Roja Española en Baleares el facilitar al SEIB-112, la relación actualizada, con carácter mensual, de los números de expedientes de las usuarias/IMEI, a la persona o departamento asignado por parte del SEIB-112 para gestionar el presente protocolo operativo.

Los terminales que reciben las usuarias cuentan con las siguientes prestaciones:

- Localización geográfica de la usuaria (tanto por vía GPS como por GSM) y la transmisión de aquellos datos al Centro de Atención de la Cruz Roja Española, activado tanto por la usuaria como por el Centro de Atención.
- Comunicación por voz (vía GSM) con el Centro de atención de Cruz Roja Española, activado tanto por la usuaria como por el Centro de Atención.
- El terminal cuenta con una autonomía mínima de 18 horas entre recargas.
- En el caso de mujeres sordas o con discapacidad auditiva, la comunicación se articula mediante mensajes de texto.

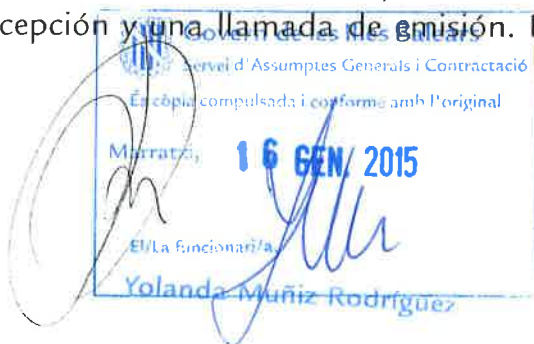
El terminal permite de una forma muy sencilla, pero no accidental, enviar su localización y realizar, simultáneamente, una llamada de voz al Centro de Atención.

SÉPTIMA.- Tipos de llamadas incluidas dentro del servicio

Existen diversos tipos de llamada que se pueden originar en servicio ATENPRO, concretamente:

1) Llamadas realizadas por el Centro de Atención de la Cruz Roja Española a las usuarias:

- a) Llamadas de seguimiento del Centro de Atención de Cruz Roja Española 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.
- b) Comunicaciones de control técnico del sistema. En el momento que se entrega el dispositivo, se realizarán las pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando, como mínimo, una llamada de recepción y una llamada de emisión. Estas comunicaciones se realizarán





desde el lugar de residencia de la usuaria, con la finalidad de comprobar la cobertura del servicio.

2) Llamadas realizadas por las usuarias del servicio ATENPRO:

- a) Llamadas de emergencia: Aquellas en las que la usuaria está en peligro porque el agresor está incumpliendo la medida de alejamiento pactada y la usuaria está en riesgo de sufrir una agresión, o bien la está sufriendo en este momento de la llamada.
- b) Llamadas de seguimiento: Son aquellas llamadas que la usuaria realiza para comunicar cambios en su situación de violencia de género, o bien, por devolver las llamadas que le han realizado desde Cruz Roja.

OCTAVA.- Identificación y gestión de las llamadas

Los terminales asignados a las usuarias tienen programado la llamada al 112 en caso de dificultades con la cobertura de la red Vodafone. Si una llamada emitida por una usuaria de ATENPRO entra al SEIB-112, será porque se encuentra en una zona de NO COBERTURA de Vodafone, y por tanto, la cursará directamente al 112.

Al no tener cobertura, el terminal buscará a otro operador con cobertura para canalizar la llamada. Si la llamada se canaliza a través del operador Movistar, el 112 podrá disponer del número IMEI del terminal y podrá identificar la llamada como proveniente del servicio ATENPRO; si se cursa a través de otro operador, no será posible obtener ninguna información que vincule el terminal/línea con las usuarias de ATENPRO.

En aquellos casos en que la Sala operativa del SEIB-112 reciba una llamada y se verifique que se trata de unas de las líneas de ATENPRO, se valorará el tipo de llamada (emergencia o seguimiento) y se gestionará la misma según proceda. El SEIB-112 informará a la Cruz Roja Española, bien para comunicar la existencia de la llamada o bien para que se gestione desde el Centro de Atención de Cruz Roja en el siguiente orden:

1º) Supervisor/a de Guardia del Proyecto ATENPRO:

Telf.: 91 335 43 29

Email: supervisorastam@cruzroja.es





2º) Coordinador/a de Guardia del Centro Nacional de Coordinación:

Telf.: 91 335 45 39

Email: emergencias@cruzroja.es

En los casos de una emergencia en curso donde se pueda establecer contacto con la usuaria, el SEIB-112, gestionará la llamada tal como actualmente se gestionan las llamadas de violencia de género, según los procedimientos vigentes, informando durante o después al Centro Nacional de Coordinación de Cruz Roja Española. Todo ello, dando prioridad en gestionar la alarma conjuntamente con el Centro de Coordinación de Cruz Roja Española, al contar con datos relevantes del expediente de la usuaria y la localización del terminal que pueden ser decisivos en la eficacia de la respuesta.

En los casos en que el SEIB-112 reciba llamadas de tipo de seguimiento y debido a la información que posea Cruz Roja de la usuaria, se procederá a avisar a Cruz Roja para que desde el centro de Atención se gestione la misma. En estos casos se podrá establecer una derivación de la llamada desde la Sala Operativa del SEIB-11 a Cruz Roja, o bien informando de los datos recopilados de la usuaria.

En ambos casos, desde la Sala Operativa del SEIB-112 se facilitará el IMEI (si fueses posible) del teléfono a través del cual se ha recibido la llamada, para que desde el Centro Nacional de Coordinación de la Cruz Roja Española se pueda verificar los datos de la usuaria y si es posible su geolocalización mediante el GPS y LBS.

Asimismo una vez que desde la Sala Operativa del SEIB-112 se haya comunicado a Cruz Roja la existencia de llamadas concernientes al Servicio ATENPRO, dicha entidad procederá a facilitar los datos de la usuaria necesarios para su correcta atención y gestión de la llamada de emergencia.

Por otro lado, en los casos en que las llamadas recibidas sean de seguimiento, se procederá a transferir la llamada a la Cruz Roja Española, mediante el orden detallado anteriormente.

NOVENA.- Comisión de Seguimiento

Para la vigilancia, el seguimiento y la coordinación de las competencias y funciones





que asumen las partes firmantes, se acuerda la creación de una comisión de seguimiento.

Esta comisión de seguimiento desarrollará los procedimientos y protocolos operativos que contribuyan a una eficaz y eficiente coordinación ante las situaciones de emergencia objeto del presente Convenio. Esta comisión estará formada por dos miembros de cada una de las partes, y se reunirá inmediatamente después de la firma del Convenio, y posteriormente con una periodicidad semestral.

DÉCIMA.- Financiación

El desarrollo de este Convenio no supondrá gasto alguno para la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

UNDÉCIMA.- Vigencia

La vigencia del Convenio se establece hasta el 31 de diciembre de 2015. Una vez cumplido el plazo pactado, se renovará anualmente de manera automática, si no hay denuncia previa de cualquiera de las partes con un mes de antelación a su finalización. Será efectivo al día siguiente de su firma.

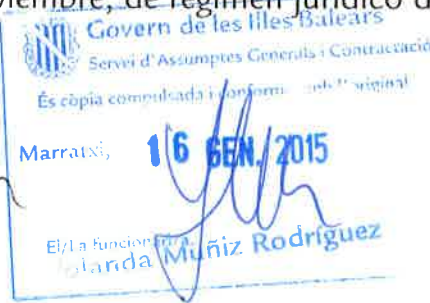
DUODÉCIMA.- Causas de extinción

Sin perjuicio de lo que se prevé en el apartado anterior, el Convenio se extinguirá por las causas siguientes:

- a) Por denuncia del Convenio hecha por cualquiera de las partes, con tres meses de anticipación a la fecha de finalización del Convenio
- b) Por mutuo acuerdo de las partes
- c) Por incurrir cualquiera de las partes en el incumplimiento de las obligaciones establecidas.
- d) Por causas generales establecidas en la legislación vigente.

DÉCIMOTERCERA.- Legislación aplicable

Este Convenio tiene naturaleza administrativa, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas



Es còpia comunicada i conforma amb l'original
Marratxí, 16 GEN 2015
El/La Funcionari/a: Glòria Muñoz Rodríguez





y del procedimiento administrativo común, y el artículo 78 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo; y, atendiendo lo que prevé el artículo 4.1 d) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, está fuera de su ámbito de aplicación; No obstante esto, quedará sujeto a los principios de la citada norma para resolver dudas. Corresponde a la jurisdicción contenciosa administrativa resolver las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación y cumplimiento.

DÉCIMOCUARTA.- Confidencialidad

Toda persona relacionada con el presente Convenio deberá guardar estricta confidencialidad respecto de los datos a los cuales tenga acceso por razón de su servicio, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que se deriven de su incumplimiento.

DÉCIMOQUINTA.- Protección de datos, comunicación y tratamiento de datos de carácter personal

1.De conformidad con lo previsto en la legislación vigente, en particular en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, en especial el Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre, ambas partes quedan informadas de que los datos de representantes o personas de contacto de las mismas, incluidos en el presente convenio o facilitados entre ellas con motivo de su ejecución, van a ser tratados informáticamente y serán incluidos en sendos ficheros, titularidad de cada parte, cuya finalidad es la gestión de la relación contractual y, en su caso, cedidos a aquellas Administraciones Públicas que legalmente tengan derecho a ello, para lo cual los comparecientes prestan su consentimiento.

Cada parte reconoce a los titulares de tales datos la posibilidad de ejercitar gratuitamente sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los domicilios que figuran en el encabezamiento de este convenio.

2.De acuerdo con el artículo 11 de la LOPD, los datos de carácter personal objeto de tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente (Cruz Roja Española) y del cesionario (Consejería de Administraciones Públicas) con el previo consentimiento del interesado.








Cruz Roja Española obtendrá previamente el consentimiento del titular d los datos, dándole información detallada sobre la identidad del cesionario, la actividad que desarrolla y la finalidad a la que va a destinar los datos cedidos.

Cruz Roja España proporcionará a la Consejería de Administraciones Públicas los datos de carácter personal necesarios con el fin de hacer posible la realización de los acuerdos del presente Convenio.

La Consejería de Administraciones Públicas reconoce expresamente que los datos a los que tiene acceso son de exclusiva propiedad de Cruz Roja Española, por lo que no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en el presente Convenio.

Asimismo, ambas partes se comprometen a adoptar las necesarias medidas de seguridad para la protección de dichos datos en el nivel que les corresponda de acuerdo a la regulación legal.

Un vez finalizado el presente convenio, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la Cruz Roja Española, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Como muestra de conformidad, firman este Convenio en dos ejemplares

Marratxí, a 3 de diciembre de 2014

Por la Administración de la
Comunidad Autónoma de
les Illes Balears

Por Cruz Roja Española
en las Islas Baleares

