



“Esto no es un negocio”

**La precariedad laboral
en los servicios externalizados
de atención a la violencia de género**

29 de noviembre de 2018

Marta Cabezas Fernández
Investigadora



Investigadora: Primera pregunta, ¿qué nos quieres contar sobre la precariedad laboral en el 016?

Trabajadora del 016: La primera cuestión de la que te quiero hablar es de la gestión privada de un servicio público. Se precariza aún más la situación, ya no sólo de las trabajadoras, sino del servicio mismo. No se tiene en cuenta cómo se presta el servicio, cómo están las trabajadoras. Lo único que cuenta es cumplir unos resultados determinados exigidos por la administración, con unos números. Da igual cómo se esté sacando el servicio adelante.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

A debate: La calidad del empleo en los servicios públicos de VdG	5
Breve mapa conceptual: Precariedad y externalización de los servicios públicos	6
Contexto: Emergencia y consolidación de los servicios públicos de VdG	7
Panorama: Los servicios públicos externalizados de VdG	8
1. Los servicios públicos de VdG en el estado español	8
2. Los procesos de externalización	9
Estudios de caso	11
1. El Centro COMETA	11
<i>a. Primer problema: La inestabilidad del empleo derivada de la externalización</i>	12
<i>b. Segundo problema: La falta de especialización en VdG las empresas prestadoras del servicio</i>	14
<i>c. Tercer problema: El encubrimiento de trabajo cualificado en categorías laborales no cualificadas</i>	15
<i>d. Cuarto problema: La gestión de COMETA como una Central de Recepción de Alarmas</i>	20
2. El 016	24
<i>a. Primer problema: La falta de especialización de las empresas adjudicatarias en VdG</i>	25
<i>b. Segundo problema: La aplicación del Convenio de Telemarketing y la inestabilidad laboral</i>	25
<i>c. Tercer problema: El encubrimiento de trabajo cualificado en categorías laborales no cualificadas</i>	27
<i>d. Cuarto problema: La gestión del 016 como un servicio de telemarketing</i>	30
<i>e. Quinto problema: Seguridad y salud laboral</i>	31
Conclusiones: Consecuencias de la externalización para la calidad del empleo y del servicio público	33
1. Primera conclusión: La externalización precariza el empleo femenino	33
2. Segunda conclusión: La externalización fragmenta las condiciones de trabajo en los servicios públicos	33
3. Tercera conclusión: La externalización no es sinónimo de calidad	33
4. Cuarta conclusión: La externalización tampoco es sinónimo de eficiencia	34
5. Quinta conclusión: El control que ha realizado la administración pública ha sido insuficiente	34
6. Sexta conclusión:	
La externalización limita el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género	34
Plan de acción sindical: calidad en el empleo, calidad en el servicio	35
1. Exigimos la prestación directa por parte de la administración pública del 016 y de COMETA	35
2. Proponemos medidas transitorias para el control de los contratos ya suscritos	35
3. Necesitamos seguir investigando	35
Referencias bibliográficas	36
NORMATIVA	36
CONVENIOS COLECTIVOS	36
BIBLIOGRFÍA	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ley de Contratos del Sector Público	10
--	----

Caso COMETA

Tabla 2: Volumen de gestión del Centro COMETA	11
---	----

Tabla 3 Estabilidad en el empleo y subrogación de personal	13
--	----

Tabla 4: Estabilidad en el empleo en COMETA a abril de 2018	13
---	----

Tabla 5: Solvencia técnica	14
----------------------------	----

Tabla 6: Número de trabajadoras por grupo profesional	16
---	----

Tabla 7: Ofertas de empleo para “Operador/a Telefónico para Proyecto Social”	17
--	----

Tabla 8: Categorías profesionales y retribuciones brutas según Convenio	18
---	----

Tabla 9: Comparación de categorías y condiciones laborales en varios Convenios	19
--	----

Caso 016

Tabla 10: Volumen anual de llamadas pertinentes al 016	24
--	----

Tabla 11: Cláusula de subrogación	26
-----------------------------------	----

Tabla 12: Comparación de la estabilidad de la plantilla en diciembre de 2015 y enero de 2018	27
--	----

Tabla 13: Grupos, categorías profesionales y salarios de la plantilla del 016 a enero 2018	28
--	----

Tabla 14: Número de trabajadoras por grupo profesional	28
--	----

Tabla 15: Comparación de categorías y condiciones laborales en varios Convenios	30
---	----

A DEBATE: LA CALIDAD DEL EMPLEO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE VdG

Este informe que UGT hace público durante la Campaña de 25 de noviembre de 2018, recoge una investigación exploratoria sobre la precariedad laboral en los servicios públicos de violencia de género. En la primera fase de este necesario proyecto, hemos centrado nuestra atención en la problemática laboral derivada de la externalización, la contratación externa de servicios públicos con empresas privadas, de estos servicios públicos.

La hipótesis de la que partimos es que la calidad del empleo es un factor determinante de la calidad del servicio público. Nos importan tanto las trabajadoras de estos servicios – mayoritariamente mujeres - como las ciudadanas usuarias de los mismos, las mujeres que sufren violencia de género y acuden a los servicios públicos en busca de recursos para salir de la situación de violencia.

No está de más poner de relieve el impacto de género de esta labor de denuncia que emprendemos con este informe, ya que el empleo en los servicios públicos externalizados de violencia de género es principalmente femenino y que sus usuarias son mujeres. Así que esta acción sindical de defensa de la calidad del empleo y de la calidad de los servicios públicos de violencia de género busca un doble beneficio para las mujeres, en tanto trabajadoras y en tanto usuarias de los mismos.

Las Federaciones de Servicios Públicos y de Servicios Privados de UGT emprendemos esta tarea conjuntamente para atender a los retos que la externalización de los servicios públicos plantea a la acción sindical. Si ya dentro de las administraciones públicas existen regímenes discordantes en cuanto a la calidad del empleo como es el laboral y el funcionariado, un reto añadido para tener una imagen de conjunto de la calidad del empleo en los servicios públicos implica mirar y comparar las condiciones de trabajo ofertadas por los demás agentes que gestionan servicios públicos a través de mecanismos de externalización.

Este no es un informe estadístico. La violencia de género no se puede reducir a números, de modo que su metodología es netamente cualitativa. Este año presentamos dos estudios de caso intensivos de dos servicios estatales emblemáticos contra la VdG que prestan empresas mercantiles y que ilustran, en toda su complejidad, los efectos de estas externalizaciones en la calidad del empleo: el Centro de Control de Medidas Telemáticas, denominado habitualmente “Centro COMETA” y el Servicio 016 de Información y Asesoramiento Jurídico en Violencia de Género.

No queremos cerrar esta presentación sin señalar que esta es sólo la punta del iceberg. Nuestra labor no se detiene aquí, queda pendiente desplegar esta investigación a nivel autonómico y municipal, donde la externalización de los servicios sociales de violencia de género está haciendo mella en la calidad del empleo y en la calidad de los servicios. Así lo viene denunciando la Plataforma de Trabajadoras en Defensa de los Recursos de la Red de Violencia. Este será nuestro empeño para 2019, en el que esperamos sumar fuerzas con otros actores sociales y con las administraciones públicas mismas.

BREVE MAPA CONCEPTUAL:

PRECARIEDAD Y EXTERNALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según la Organización Internacional del Trabajo¹ y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas², el empleo decente – aquí preferimos llamarlo empleo de calidad - es aquel que genera un ingreso justo, ofrece seguridad al trabajador o trabajadora, asegura la protección social, se enmarca en el diálogo social y no es discriminatorio, garantizando la igualdad entre mujeres y hombres. Su antítesis sería el empleo precario o la precariedad laboral³.

El término **precariedad**⁴ y sus derivados - como trabajo precario, precariado o cultura de la precariedad - se han generalizado a partir de los años 2000, tanto en el lenguaje coloquial como en el político y académico. El concepto de trabajo precario⁵ surge para denunciar la degradación de las formas y condiciones de empleo de las últimas décadas. Esta degradación del empleo está generando una auténtica crisis de sostenibilidad de la vida de escala global, que trasciende las fronteras convencionales del ámbito laboral y genera existencias precarias⁶. Por añadidura, se ha producido una suerte de clase social – el precariado – compuesta de trabajadoras y trabajadores pobres⁷ con dificultades para satisfacer sus necesidades existenciales y hacer frente a las exigencias de la reproducción social, así como de articularse entre sí a través de identidades colectivas ligadas al trabajo.

El trabajo precario se caracteriza por la inestabilidad, inseguridad, dependencia, discriminación y vulnerabilidad de las y los trabajadores. Sin embargo el concepto de precariedad, en un sentido más amplio, nos invita a pensar en la relación del trabajo con las condiciones de vida y bienestar, a tomar en cuenta los efectos de la precariedad y sus repercusiones en todos los aspectos de la vida de las personas consideradas trabajadoras y de las no consideradas trabajadoras⁸.

Los efectos de la precariedad son múltiples y tienen una dimensión objetiva y otra subjetiva, donde el sentimiento de precariedad es también importante⁹. Desde un punto de vista material, la precariedad mella las condiciones de vida y reduce los derechos sociales presentes y futuros. En su dimensión subjetiva e intersubjetiva, afecta a la autoestima, a la calidad de las relaciones interpersonales y de la inserción social, a la identidad, a la capacidad de planificar y de proyectarse, entre otros efectos. En términos políticos, la precariedad refuerza la relación de poder capital-trabajo y cortocircuita la acción colectiva porque el precariado ya no tiene derechos sindicales o encuentra trabas en su ejercicio.

La precariedad se construye sobre la desigualdad y a su vez afecta de manera diferenciada a mujeres y hombres, teniendo un impacto desproporcionado en la vida de las mujeres. La asignación del trabajo reproductivo no remunerado a las mujeres va de la mano de la precariedad de las mujeres en el mercado laboral, a quienes se asigna trabajos mal remunerados considerados una continuación de sus roles tradicionales de cuidado (como los servicios sociales¹⁰) y que encuentran dificultades de acceso a sectores productivos tradicionalmente masculinos, así como a cargos directivos.

Pasemos al segundo concepto clave de este informe: la externalización. Los servicios públicos pueden ser prestados de forma directa por la administración pública titular de los mismos o de forma indirecta, a través de empresas privadas, asociaciones, cooperativas, fundaciones y otras administraciones públicas. Dentro de la prestación indirecta de los servicios públicos tenemos fórmulas contractuales y fórmulas no contractuales como son las subvenciones o los convenios. En este primer informe exploratorio, nos centraremos únicamente en la modalidad de prestación de los servicios públicos de violencia de género a través de la **contratación externa o externalización**. Su segunda fase abarcará toda la casuística de gestión indirecta de estos servicios

públicos que se da en el estado español, incluidas la administración central del estado, las comunidades y ciudades autónomas y los municipios.

La externalización se puede definir como “la provisión de servicios públicos (es decir, servicios financiados y supervisados por la administración pública) por parte de otros agentes. El proceso de adjudicación de la provisión del servicio debe realizarse mediante mecanismos de oferta o concurso público y la relación cliente-proveedor se regula a través de un contrato específico.”¹¹. No es lo mismo la externalización de un servicio público que su privatización. En el primer caso, la titularidad es pública, siendo responsabilidad de la administración titular la planificación, control y evaluación del servicio contratado. En las privatizaciones, el estado se deshace de los servicios públicos, que pasan a ser servicios privados.

La externalización recibe habitualmente una doble justificación:

- En el logro de una mayor **eficacia**, justificada en la mayor especialización de agentes externos a la administración, donde el papel de la tecnología suele ser clave, y que redundaría en una mayor la calidad del servicio.
- En el logro de una mayor **eficiencia** (y productividad) en la prestación de los servicios públicos, coadyuvante en la reducción del gasto público. Al proveer los servicios públicos por concurrencia competitiva en el mercado, se lograría el “óptimo paretiano”, es decir, el precio más bajo posible y a su vez inferior al que costaría la prestación directa por las administraciones públicas.

Sus detractores¹² alertan sobre el círculo vicioso de la externalización, que como una profecía autocumplida se justifica en la falta de capacidades del estado para prestar los servicios públicos externalizados y al mismo tiempo impide el desarrollo de esas capacidades porque las contrata fuera. **Se critica también la captura del estado, las políticas públicas y los recursos públicos por parte de intereses privados que encuentran en la externalización de los servicios públicos una oportunidad de negocio.** Otro bloque de críticas destaca la falta de evidencias en torno a la mayor eficacia y eficiencia del servicio externalizado, justificaciones habituales para la externalización. Los críticos de la externalización apuntan también los diferentes fines de la gestión pública y la privada así como los valores divergentes de la empresa privada y de la gestión pública en democracia. Por último, y más específico para este informe, se critica que la externalización crea un mercado de trabajo dual dentro de los servicios públicos, con el personal de los servicios gestionados directamente por el estado contratado por las administraciones públicas, con mayores posibilidades de estabilidad y más derechos que las y los trabajadores contratados por las empresas privadas que gestionan lo servicios públicos externalizados.

CONTEXTO:

EMERGENCIA Y CONSOLIDACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE VdG

La lucha contra las violencias machistas ha sido uno de los principales caballos de batalla del feminismo en todo el mundo. A nivel internacional, tras años de lucha los movimientos feministas lograron que la violencia de género fuese reconocida por las Naciones Unidas como problema de derechos humanos a partir de los años 90¹³, generando una ola de intervención estatal en esta materia que tuvo también su correlato en el estado español. La aprobación de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (en adelante Ley Integral) por el Parlamento durante el gobierno socialista, dio el pistoletazo de salida a las políticas públicas de violencia de género objeto de este estudio¹⁴. La Ley Integral circunscribió la definición de violencia de género a aquella ejercida por un hombre contra una mujer en el contexto de las relaciones de pareja¹⁵. Algunos años después entró en vigor el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha

contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica del Consejo de Europa, denominado Convenio de Estambul¹⁶. En él se define de forma más amplia e incluyente la violencia de género, lo que requiere reformas legislativas que aún no han tenido lugar.

De forma paralela a los avances de los movimientos feministas en el reconocimiento de la violencia de género como problema de derechos humanos y como problema público, entre los años 80 y 90 se produjo un gran auge de la denominada Nueva Gestión Pública como crítica a la burocracia estatal que justificó diversos procesos de “modernización” de los estados a nivel mundial. La corriente neoempresarial¹⁷, mayoritaria en el seno de la Nueva Gestión Pública, abogó por el achicamiento del estado, por el control del déficit público, por la asunción por parte de las administraciones públicas de herramientas de gestión de la empresa privada y por la gestión de los servicios públicos por parte de empresas privadas, generando una ola de privatizaciones y de externalización o contratación externa de los servicios públicos. La contratación externa pasó así de ser una opción a ser un ideal de gestión pública.

A este clima de crítica a la burocracia estatal promovido por la Nueva Gestión Pública, se suma el contexto de crisis económica internacional, que estalló en 2008. En paralelo, las políticas europeas denominadas “de austeridad” se tradujeron, no solo en una reducción cuantitativa del gasto público para reducir el déficit, sino en una reducción proporcionalmente mayor de los gastos corrientes (incluido el personal) con respecto a los gastos de inversión, vistos con mejores ojos.

Un último apunte de contexto, tiene que ver con el variable apoyo al problema de la violencia de género por parte de los partidos políticos. Mientras que el gobierno socialista apoyó la Ley Integral y la puso en marcha, considerándola emblemática de sus políticas de igualdad, con la llegada al gobierno central del Partido Popular la atención a este problema público perdió apoyo político¹⁸, prioridad y presupuesto, hasta que el proceso de negociación del Pacto de Estado contra la Violencia de Género en 2017 activó la adhesión del conjunto de los partidos políticos de forma más transversal.

Es en este contexto que inician su andadura y se consolidan los servicios de protección a las mujeres víctimas de violencia de género creados por la Ley Integral: crisis internacional y políticas de austeridad, triunfo de los postulados neoempresariales de la Nueva Gestión Pública, cambio del gobierno central y, no menos importante, presión sostenida de los movimientos feministas a escala internacional, nacional, autonómico y local.

PANORAMA: LOS SERVICIOS PÚBLICOS EXTERNALIZADOS DE VdG

1. Los servicios públicos de VdG en el estado español

La complejidad de los servicios públicos de violencia de género deriva del alcance mismo de los derechos¹⁹ reconocidos por la Ley Integral, que se convierten en obligaciones para las administraciones públicas competentes:

- Derecho a la información.
- Derecho a la asistencia social integral.
- Derecho a la asistencia jurídica gratuita, inmediata y especializada.
- Derechos de empleo e inserción social.
- Derechos económicos y de seguridad social.
- Derechos de las funcionarias públicas.
- Derechos de las mujeres extranjeras.

La atención a la violencia de género se lleva a cabo a través de una **red de servicios multinivel**, donde participan diversas administraciones públicas, agentes privados y del tercer sector. **Dicho de otra forma, el itinerario que las mujeres deben realizar para hacer efectivos sus derechos implica a diversas instituciones, generando enormes retos de coordinación entre actores diversos.**

Los derechos reconocidos en la Ley Integral se hacen efectivos dentro del diseño propio de las administraciones públicas españolas, **de carácter descentralizado**. La descentralización es de particular relevancia para aquellos derechos que se satisfacen mediante servicios sociales, pues la Constitución de 1978 establece que la “asistencia social” es competencia autonómica. La Ley de Bases de Régimen Local, a su vez, establece que los municipios tienen competencia sobre “la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres así como contra la violencia de género” (Art. 25.2.o)²⁰, que ejercerán como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas. A partir de esta definición, las Comunidades Autónomas han desarrollado leyes de servicios sociales y, en cuanto a la temática que nos ocupa, leyes contra la violencia que han ido más allá de la estrecha definición de violencia de género de la Ley Integral.

Dada la complejidad de las obligaciones adquiridas por los poderes públicos y de la **tutela institucional** necesaria para hacer frente a la violencia de género, la Ley Integral creó la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia de Género (en adelante Delegación de Gobierno) y el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (en adelante Observatorio). La Delegación de Gobierno estuvo adscrita inicialmente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y en la actualidad al Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. **En el ámbito estatal, le corresponde proponer la política del Gobierno contra las distintas formas de violencia de género e impulsar, coordinar y asesorar en todas las medidas que se lleven a cabo en esta materia²¹. Es la instancia responsable del control de los contratos del 016 y del Centro COMETA.** Su portal contiene numerosos recursos en torno a la respuesta estatal en violencia de género²². El Observatorio, es un “órgano colegiado interministerial, al que corresponde el asesoramiento, evaluación, colaboración institucional, elaboración de informes y estudios, y propuestas de actuación en materia de violencia de género”²³. Pero más allá de esta definición, de su propia composición se deriva que es una instancia de participación, con presencia de los Ministerios, de las Comunidades y Ciudades Autónomas y de los agentes sociales. Entre estos últimos, las organizaciones de mujeres, la patronal, los sindicatos mayoritarios (con una vocalía de UGT), las asociaciones de consumidores y usuarios y las ONGs.

2. Los procesos de externalización

Algunos de estos servicios públicos son prestados por las propias administraciones públicas titulares de los mismos en régimen de gestión directa y otros son prestados por otros agentes en régimen de gestión indirecta²⁴. A su vez, dentro de la gestión indirecta está la modalidad contractual que aquí nos ocupa - la contratación externa o externalización - y otras formas de gestión indirecta no contractuales como las subvenciones o convenios que exceden el marco de este informe pero que apuntamos aquí porque sus consecuencias para la calidad del empleo y de los servicios públicos deben ser abordadas en futuras investigaciones.

Los servicios públicos de violencia de género se crearon en pleno auge externalizador, que se ha dado tanto en la administración central como en las autonómicas y locales. Pese a la justificación habitual en la eficiencia y eficacia de los servicios públicos, en el Estado español, sin embargo, sus rasgos generales han sido estos²⁵:

- En cuanto a la **razón** para externalizar, ha primado la necesidad de huir de los densos procedimientos de gestión presupuestaria y de personal del sector público.

- En cuanto a la **eficiencia**, no ha habido estudios de mercado que generen evidencias sobre el ahorro en costes de la externalización. No se ha calculado tampoco el costo para las y los trabajadores de la gestión externalizada.
- No hay una definición clara de **qué servicios son externalizables** y cuáles no han de serlo por razón de su naturaleza esencial para la comunidad política. Tampoco hay criterios comunes sobre quién debe decidir sobre este punto, si se trata de una definición que se toma a nivel central o si es una decisión descentralizada.
- No existen **mecanismos de control** claramente definidos para un correcto funcionamiento de los servicios públicos externalizados que siguen siendo responsabilidad de las administraciones públicas.
- Hay una falta de previsión y una insuficiente provisión presupuestaria de los **costos de planificación, control y evaluación** de la externalización por parte de las administraciones públicas.

Los servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia de género no están exentos de estos problemas. Un último apunte, antes de pasar a los estudios de caso, sobre el régimen jurídico de las externalizaciones normado en la **Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)**²⁶. Esta ley establece como norma la prestación directa de los servicios públicos por parte de la administración, pero también prevé que podrá contratarlos externamente si se justifica. Por último, en este breve apunte sobre la configuración de la contratación externa de servicios públicos de la LCSP, señalar que los servicios públicos de carácter social, de prestarse indirectamente deberán ser contratados con agentes que cuenten con solvencia técnica y profesional.

Tabla 1: Ley de Contratos del Sector Público

Preámbulo	“.. los poderes públicos siguen teniendo la libertad para prestar por si mismos determinadas categorías de servicios, en concreto los servicios que se conocen como servicios a las personas, como ciertos servicios sociales...”
Artículo 30. Ejecución directa de prestaciones por la Administración Pública con la colaboración de empresarios particulares o a través de medios propios no personificados.	“3. La prestación de servicios se realizará normalmente por la propia Administración por sus propios medios. No obstante, cuando carezca de medios suficientes, previa la debida justificación en el expediente, se podrá contratar de conformidad con lo establecido en el Capítulo V del Título II del Libro II de la presente Ley”.
Artículo 90. Solvencia técnica o profesional en los contratos de servicios.	3. Si el objeto contractual requiriese aptitudes específicas en materia social, de prestación de servicios de proximidad u otras análogas, en todo caso se exigirá como requisito de solvencia técnica o profesional la concreta experiencia, conocimientos y medios en las referidas materias, lo que deberá acreditarse por los medios que establece el apartado 1 de este artículo.
Artículo 312. Especialidades de los contratos de servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía	e) La Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía de que se trate

ESTUDIOS DE CASO

1. El Centro COMETA

“Nuestro trabajo es de atención y acompañamiento a la víctima, somos la única persona que tienen al otro lado. Nosotros no podemos garantizar su seguridad, ese es el trabajo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Lo que sí podemos hacer es atender a esa persona, informarla de las gestiones que estamos haciendo con la policía, ayudarlas a mantener la calma, indicarles que tomen medidas de auto-protección, hacerles ese acompañamiento.... Pero claro, cuando nos están exigiendo unos tiempos y que no nos salgamos de un speech cerrado porque nos penalizan, este trabajo ya no lo podemos hacer” (trabajadora del Centro COMETA)

El Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos del Cumplimiento de las Medidas Cautelares y Penas de Prohibición de Aproximación en Materia de Violencia de Género, denominado Centro COMETA, fue creado en 2009 en cumplimiento del artículo 64.3 de la Ley Integral. **Tiene dos objetivos: velar por la seguridad y contribuir a la recuperación de las víctimas de violencia de género con medidas de alejamiento. Lo que está en juego es la vida y la integridad de las mujeres víctimas de violencia de género.** Este Centro realiza el control telemático de medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de VdG mediante la instalación de un sistema de telecomunicación que permite detectar la posición de la víctima y del inculpado, avisando de las incidencias a los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado y comunicando los posibles incumplimientos de las órdenes de alejamiento a juzgados y fiscalías competentes, así como otras incidencias del funcionamiento de los dispositivos instalados. La operación de estos dispositivos se lleva a cabo en los términos establecidos por un Protocolo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado en 2013²⁷. Desde su creación, COMETA ha prestado un servicio ininterrumpido de 24 horas y 7 días a la semana organizado en turnos, dando seguimiento a 5.773 casos. Su nivel de actividad ha crecido exponencialmente, pasando de monitorizar 153 dispositivos en 2009 a 1.079 en 2018.

Tabla 2: Volumen de gestión del Centro COMETA

Año	Número de instalaciones acumuladas	Número de dispositivos activos
2009	166	153
2010	710	528
2011	1.323	781
2012	1.772	756
2013	2.233	726
2014	2.742	716
2015	3.397	797
2016	4.214	884
2017	5.153	1.019
2018	5.773	1.079

Fuente: Portal estadístico de la Delegación de Gobierno para la VdG
<http://estadisticasviolenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/>

Este servicio fue externalizado desde su puesta en marcha, en 2009. Esta decisión política se ha arbitrado mediante una serie de licitaciones públicas en régimen de concurrencia competitiva regidas por la Ley de Contratos del Sector Público en vigor. Cada licitación ha tenido unos Pliegos Técnicos y Cláusulas Administrativas Particulares, que se pueden consultar en la Plataforma de Contratación del Sector Público²⁸. Estos documentos establecen las bases del servicio requerido por la administración y son la herramienta clave para el posterior seguimiento del desempeño de la empresa adjudicataria. Con independencia de la contratación de la prestación del servicio con una empresa mercantil, la responsabilidad del servicio público que presta el Centro COMETA recae en el ministerio competente²⁹, a través de la Delegación de Gobierno de Lucha contra la VdG.

Los contratos de prestación de servicios ofertados por la administración mediante estas sucesivas licitaciones en régimen competitivo. El último contrato suscrito tiene 30 meses de duración, prorrogables hasta un plazo total máximo de 5 años. No obstante este régimen jurídico, el servicio ha sido prestado de manera ininterrumpida por Telefónica³⁰ mediante la concatenación de contratos producto de estas licitaciones. El interés de las empresas privadas en concurrir a estos procesos competitivos ha ido decreciendo, hasta que en 2017 la licitación quedó desierta porque ninguna empresa presentó oferta. ¿A qué se debe la falta de interés empresarial?

Desde 2016 la sección sindical de UGT del Centro COMETA y sus trabajadoras han denunciado frente a la opinión pública que la tecnología 2G de los dispositivos estaba generando cantidades ingentes de falsas alarmas y que el servicio mismo peligraba ante la inadecuación de los dispositivos puestos a disposición por la administración en 2009, ya obsoletos. Así, en la licitación de 2017 la administración incluyó la reposición de estos dispositivos sin una suficiente dotación económica, valoración el que coincidieron tanto fuentes empresariales como sindicales. Ni siquiera Telefónica, que venía prestando el servicio desde su creación, se presentó a esta licitación, generando una ola de protestas de las y los trabajadores frente a la opinión pública en la que participaron los sindicatos. **La diputada Ángeles Álvarez del PSOE, elevó también una batería de preguntas parlamentarias a la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género, haciéndose eco de las denuncias de las trabajadoras y de UGT.**

Así las cosas, la licitación se repitió y tramitó de urgencia para evitar la discontinuidad del servicio, con un aumento económico para dar mayor cabida a la reposición de los equipos. Aun así, concurrió sólo Telefónica, ganando nuevamente el contrato en julio de 2018 sin una real concurrencia competitiva, por 30 meses prorrogables hasta cinco años y un monto total, incluyendo la eventual prórroga, de 28.361.111 euros.

¿Qué problemas ha generado el proceso de externalización del Centro COMETA que brevemente hemos tratado en la calidad del empleo y en la calidad del servicio?

a. Primer problema: La inestabilidad del empleo derivada de la externalización

Empecemos por preguntarnos qué consecuencias, presentes y futuras, tiene este proceso de externalización para la estabilidad del empleo. Los Pliegos Técnicos intentan salvar la contradicción entre la vocación de continuidad del servicio y la corta duración de los contratos que la administración licita, a través de una **cláusula de subrogación del personal**. Esta medida está además respaldada por el Convenio Estatal de Empresas de Seguridad, aplicable al contrato por ser el sector principal de actividad de la empresa adjudicataria. Pero, ¿cuál es el real alcance de esta cláusula paliativa de subrogación del personal en caso de cambio de empresa en la prestación del servicio?

Tabla 3 Estabilidad en el empleo y subrogación de personal

Pliegos técnicos 2018	Convenio estatal de empresas de seguridad
<p>1.3. Medios humanos. Actualmente el servicio de operación cuenta con efectivos humanos que la empresa adjudicataria subrogará en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en el Convenio Colectivo que sea de aplicación y para los que se indica el salario y las condiciones pactadas en el apartado</p> <p>3.3.3. Medios humanos del servicio de operación (...). Subrogación de efectivos: En relación con los medios humanos del servicio de operación, la empresa adjudicataria subrogará a los efectivos que integran la plantilla del servicio del contratista saliente en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en la legislación aplicable y, en su caso, de conformidad con lo previsto en el convenio colectivo que resulte de aplicación..."</p>	<p>Art. 14. La subrogación se produce cuando una empresa sustituye de forma total o parcial a otra en la prestación de los servicios contratados por un cliente, público o privado (...) la nueva adjudicataria está obligada a integrar en su plantilla, subrogándose en los contratos de trabajo, a los trabajadores de la empresa cesante en el servicio (...) salvo los que hayan sido contratados por obra o servicio determinado"</p>

Fuente: Pliegos Técnicos de 2018 y Convenio Colectivo de Empresas de Seguridad

El blindaje que la cláusula de subrogación realiza frente a un hipotético cambio de la empresa prestadora del servicio, debe interpretarse analizando la estabilidad en el empleo de la plantilla existente y las prácticas empresariales para la contratación de nuevo personal. Los Pliegos Técnicos de la última licitación contienen una tabla de la plantilla actualizada a abril de 2018, según la cual el porcentaje de personal temporal era, a esa fecha, de un 51%. Si hubiese ganado la licitación otra empresa, solo el 49% de la plantilla hubiera estado amparado por la cláusula de subrogación del personal por cambio de empresa que establecen los Pliegos y el Convenio Colectivo del sector.

Tabla 4: Estabilidad en el empleo en COMETA a abril de 2018

Categoría ³¹	Número de efectivos	Contratos de duración determinada	Contratos indefinidos	Tasa de temporalidad
Titulado/a superior	1	0	1	0 %
Coordinador/a	1	0	1	0 %
Supervisor/a	4	0	4	0 %
Operador/a	47	27	20	57 %
TOTAL	53	27	26	51 %

Fuente: Pliegos Técnicos 2018 (pp 41-42)

Otro indicador importante para la estabilidad en el empleo es la rotación del personal, muy alta en el caso de COMETA. Según los Pliegos Técnicos de 2018, el 49% del personal fue reclutado entre 2017 y 2018, de modo

que la mitad de la plantilla tenía menos de dos años de antigüedad cuando se realizó la última licitación. Además, desde 2017 la empresa realiza únicamente contratos de duración determinada con el nuevo personal. De seguir esta tendencia, la temporalidad no hará sino aumentar y la vulnerabilidad de esta plantilla frente a un cambio de empresa sería cada vez mayor, pese a las bienintencionadas cláusulas de subrogación de los Pliegos y del Convenio.

b. Segundo problema: La falta de especialización en VdG las empresas prestadoras del servicio

Un segundo problema de este proceso de externalización radica en la ausencia de especialización en violencia de género de las empresas adjudicatarias. La Ley de Contratos del Sector Público establece que en contratos que requieren aptitudes específicas en “materia social”, las empresas deberán acreditar “experiencia, conocimientos y medios” para ser elegibles. Las Cláusulas Administrativas Particulares de la última licitación del Centro COMETA establecen, entre otros elementos para ponderar la solvencia técnica o profesional de las empresas, acreditar otros servicios y trabajos previos de similar naturaleza. Los Pliegos Técnicos, en consonancia con la Ley, establecen a su vez que la falta de formación, conocimiento y experiencia en materia de violencia de género será causa de exclusión.

Tabla 5: Solvencia técnica

LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO	CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES 2018	PLIEGOS TÉCNICOS 2018
Artículo 90. Solvencia técnica o profesional “3. Si el objeto contractual requiriese aptitudes específicas en materia social, de prestación de servicios de proximidad u otras análogas, en todo caso se exigirá como requisito de solvencia técnica o profesional la concreta experiencia, conocimientos y medios en las referidas materias (...)”	9.2. Solvencia técnica o profesional (...) El licitador deberá disponer y acreditar lo siguiente: 1. Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el contrato (...) 2. Indicación de las condiciones descritas en el apartado 3.3. del Pliego de Prescripciones Técnicas relativas a los medios humanos que componen el servicio integral y que se resumen a continuación: (...) 2. Formación, conocimientos y experiencia en la tecnología específica propuesta y en materia de violencia de género de los medios humanos del servicio de operación”	Cláusula 3.3. Será causa de exclusión de la licitación la falta de “Formación, conocimientos y experiencia en la tecnología específica propuesta y en materia de violencia de género” .”

Fuente: LCSP, Cláusulas Administrativas Particulares y los Pliegos Técnicos de la licitación de 2018 (el subrayado es nuestro)

Pues bien, aunque la solvencia técnica en VdG de los oferentes debía acreditarse, no consta entre los criterios de valoración de las ofertas. Esto permite comportamientos oportunistas de empresas no alineadas con los objetivos de esta política pública, que no tienen entre sus fines la lucha contra la violencia de género y que no cuentan con capacidades instaladas ni experiencia previa para dirigir servicios especializados en esta problemática. Telefónica, cuando concurrió y ganó la licitación del Centro COMETA por primera vez en 2009, no era una empresa con experiencia previa en materia de VdG sino en telecomunicaciones. Trasluce una comprensión de la solvencia técnica de la empresa adjudicataria donde priman las capacidades instaladas para dar el soporte tecnológico del servicio frente a una visión más coherente con los objetivos de esta política pública que pusiera el énfasis, también, en la especialización de la empresa o UTE en violencia de género.

Otro asunto de preocupación en cuanto a la solvencia técnica de las empresas que prestan el servicio está en la práctica de la subcontratación. En el caso de COMETA, quien presta efectivamente el servicio a las y los

usuarios/ciudadanos es Securitas Direct. Esta empresa de gestión de alarmas participó en las primeras licitaciones en UTE con Telefónica. Sin embargo, Securitas no concurre a la última licitación, fue subcontratada posteriormente por Telefónica. ¿Qué límites imponen la legislación y el contrato de servicios a la subcontratación?

En la Hoja Resumen del modelo de Cláusulas Administrativas Particulares de la última licitación de COMETA se admite la subcontratación, pero con un límite: “las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder el 60% del importe de la adjudicación”³². El Modelo de Cláusulas Administrativas Particulares que rige esta licitación, establece como obligaciones del contratista “disponer del personal con la capacidad técnica precisa para cubrir las necesidades que se deriven del contrato” y de “ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la dirección del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario”, así como de “ejecutar el contrato en sus propias dependencias”³³.

Desde la creación de COMETA, Securitas Direct realiza la gestión cotidiana de los servicios que este Centro presta a sus usuarias y usuarios: contrata, dirige y evalúa a su personal; organiza el proceso de trabajo, establece los turnos, los objetivos y las metas de productividad, auditándolas; gestiona la infraestructura del Centro dentro de sus propias dependencias, da mantenimiento a los equipos, pone a disposición de las trabajadoras los medios de trabajo; en el Comité de Empresa representa a la parte empresarial, entre otras funciones. No corresponde a este informe evaluar el apego a derecho de esta subcontratación. **Lo que sí cabe constatar es que Securitas Direct es una empresa especializada en gestión de alarmas. Su subcontratación con estas funciones de atención a los y las usuarios del Centro COMETA genera un eslabón más en la cadena de agentes no especializados en violencia de género que prestan los servicios públicos en esta temática. Así pasa de mano en mano como una patata caliente, sin insertarse en una estructura especializada en violencia de género.**

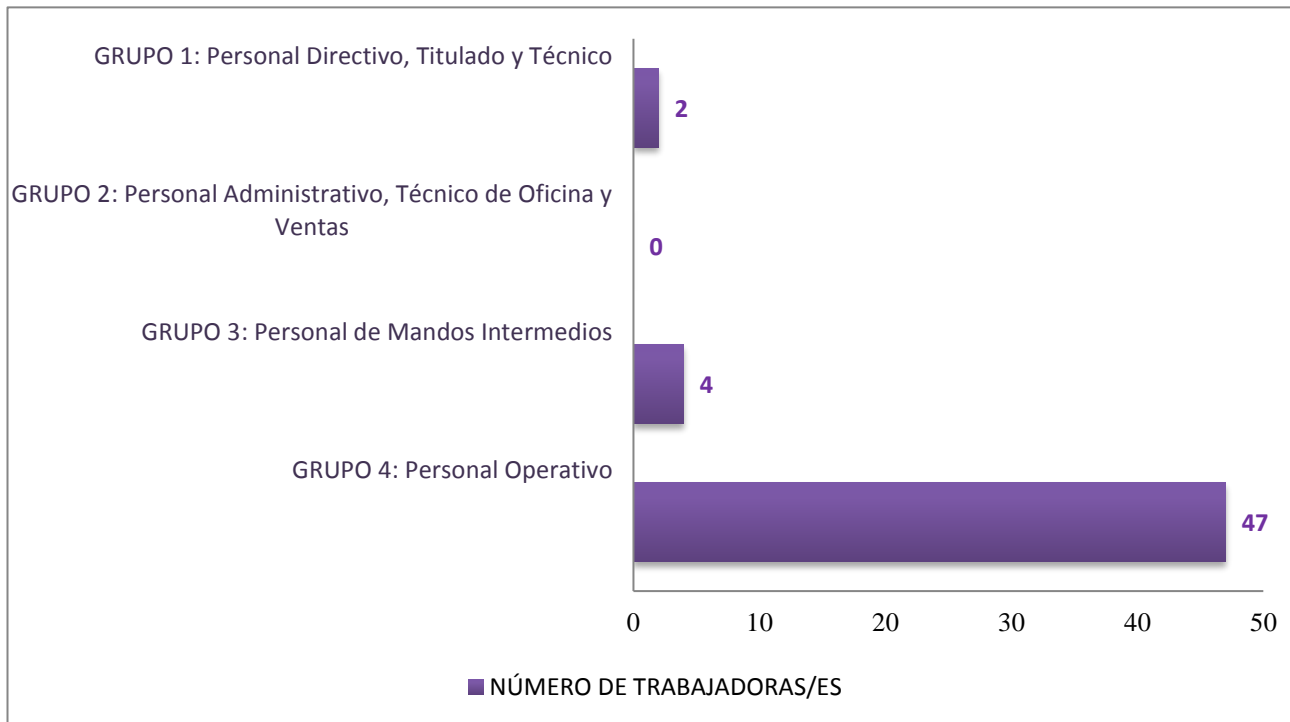
c. Tercer problema: El encubrimiento de trabajo cualificado en categorías laborales no cualificadas

“La precariedad para mí es más que la precariedad económica. Es también que no se sepa dignificar el trabajo que estás haciendo, que encima la empresa te ponga zancadillas y te digan” sí, sí, eres titulada universitaria, eres especialista en violencia de género pero para nosotros eres una operadora, te estoy evaluando como a una operadora y te estoy pagando como una operadora”.

Además de la solvencia técnica, otro asunto crucial para la calidad de un servicio son sus recursos humanos. En la cláusula 3.3 de los Pliegos Técnicos, relativa a los medios humanos de COMETA, la administración plantea algunos requerimientos de especialización de su personal. Se establece que el Coordinador o Coordinadora “deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género”. Dentro del punto 3.3.3 “medios humanos del servicio de operación”, se establecen las funciones y la especialización en VdG de los diferentes niveles de responsabilidad dentro de este servicio. Para la/el “Responsable del Centro de Control” los pliegos establecen que “deberá disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género”. El/la Asesor Jurídico “deberá tener grado o licenciatura en derecho y formación y experiencia en materia de violencia de género”. El/la “Coordinador/a de Turno” deberá “disponer de experiencia y conocimientos en intervenciones en situaciones de violencia de género”. En síntesis, para estos puestos directivos y mandos medios se menciona el requerimiento de especialización en VdG, aunque sin definir ningún estándar concreto. Sin embargo, para los “Puestos de Operación” sobre los que recae el peso del servicio de atención a las y los ciudadanos-usuarios de COMETA, los pliegos no establecen expresamente ninguna cualificación en materia de VdG.

UGT denuncia que la tónica general ha sido la ausencia de especialización en violencia de género de los mandos medios y directivo de COMETA durante sus casi diez años de vida. No es el caso del personal que ocupa los “Puestos de Operación”, que representa el 88% de su plantilla de 53 trabajadoras, que nombramos en femenino puesto que a lo largo de su historia ha estado compuesta por mujeres en, al menos, el 90%.

Tabla 6: Número de trabajadoras por grupo profesional



Fuente: Pliegos Técnicos 2018

Este gráfico nos permite visualizar esta **plantilla low cost** sustentada en una amplia base de personal clasificado como no cualificado. Las trabajadoras que llevan la atención directa a las mujeres víctimas de violencia y a sus agresores han sido categorizadas por su empleador como “operadoras de alarmas”. Esta es una categoría establecida en el Convenio Colectivo Estatal de Seguridad, dentro del grupo profesional 4 relativo al personal operativo, para el que no se requiere titulación universitaria.

Sin embargo, en las ofertas de empleo iniciales para cubrir estos puestos sí se requería titulación universitaria en áreas sociales, así como especialización en VdG. Los procesos de selección fueron rigurosos y en ellos participó la Delegación de Gobierno. Las operadoras pasaron por un proceso selectivo que incluyó dinámicas de grupo simulando situaciones de VdG, pruebas de escucha telefónica y entrevistas en las que participó la Delegación de Gobierno de lucha contra la Violencia de Género. Los puestos fueron provistos tanto por promoción interna como por publicación externa y este proceso selectivo se utilizó en ambos supuestos.

A medida que el Centro COMETA se iba consolidando, paradójicamente, los criterios y procesos de selección iban degradándose y haciéndose un tanto erráticos. En octubre de 2015 en una oferta pública de empleo para “operador telefónico para proyecto social” se requería como estudios mínimos una licenciatura en psicología, sin mención alguna a la formación o experiencia en VdG. En 2017, se realizó una importante ampliación de la plantilla. La oferta de empleo para la misma categoría ya sólo requería haber concluido la educación secundaria obligatoria. En junio de 2018 se ofertaron seis puestos de “operador/a telefónico@ para proyecto social” los estudios mínimos para concurrir al puesto eran de nivel de diplomatura, sin especificar por especialidad, apareciendo como criterios “valorables” la formación en la rama social (psicología, trabajo social, educación social,

etc) y formación específica en violencia de género. Paralelamente a estas ofertas internas de empleo, Securitas Direct trasladó a COMETA a operadoras de alarmas sin requerirles especialización alguna en VdG o titulación en el área social, generando una plantilla heterogénea en cuanto a sus capacidades en materia de VdG.

Tabla 7: Ofertas de empleo para “Operador/a Telefónico para Proyecto Social”

Fecha	Experiencia profesional mínima	Especialización en violencia de género	Estudios mínimos requeridos
Abril 2009	Sí	Sí	Grado o licenciatura universitaria en áreas sociales
Octubre 2015	Sí	No se exige ni se valora	Licenciado/a en psicología
Octubre 2017	Sí	No se exige ni se valora	Educación secundaria obligatoria. Se valora formación social: Psicología, sociología o similar
Junio 2018	No	Valorable formación específica en VdG	Diplomatura. Valorable formación en rama social (psicología, trabajo social, educación social, etc)

Fuente: www.infojobs.org

Si bien en 2017 se degradó el perfil profesional notablemente, el resto de convocatorias públicas para proveer a COMETA de operadoras tiene en común exigir o valorar la titulación universitaria en áreas sociales. Según el Convenio Colectivo, aquel personal que en el ejercicio de sus funciones aplica conocimientos adquiridos a través de su título de grado o de posgrado pertenecería al grupo 1. Sin embargo, las operadoras forman parte del grupo 4. Las consecuencias económicas de esta definición son muy importantes para la empresa y para las trabajadoras, pues según el Convenio Colectivo aplicable, a una trabajadora del grupo 1 le corresponde una **retribución bruta mensual**³⁴ para 2018 de 1.388,56 euros, frente a los 901,61 euros de una operadora. Contratando a personal con grado universitario bajo la categoría de operador/a de alarmas el ahorro para la empresa en concepto de retribución bruta es de un 35%. El ahorro alcanza un 42% si se contrata a una titulada superior, como una Psicóloga, o con Master, como es el caso de la mayoría de las especialistas en violencia de género en el estado español. Ambos casos se dan en la plantilla de COMETA, donde hay personal con grado y postgrado bajo la categoría de operadora de alarmas.

Tabla 8: Categorías profesionales y retribuciones brutas según Convenio

Grupo profesional	Categoría profesional	Definición	Retribuciones brutas mensuales para 2018
GP1. Personal directivo, titulado y técnico	i) Titulado de Postgrado/Master (y antiguo Titulado Superior)	Es aquel empleado que, para el ejercicio de sus funciones, aplica los conocimientos adquiridos a través de su Título de Postgrado/Master	1.564,88 €
	h) Titulado de Grado (y antiguo Titulado Medio)	Es aquel empleado que, para el ejercicio de sus funciones, aplica los conocimientos adquiridos a través de su Título de Grado.	1.388,56 €
GP4. Personal operativo	b) Operador/a de seguridad ³⁵	Es el trabajador que (...) presta los servicios de gestión de alarmas consistentes en la recepción, verificación no personal y, en su caso, transmisión de las señales de alarma relativas a la seguridad y protección de personas y bienes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes	901,61 €

Fuente: Convenio Colectivo de Empresas de Seguridad (...)

Las condiciones de trabajo de las “operadoras” no sólo se pueden comparar con las del personal titulado dentro del mismo Convenio Colectivo de Seguridad, sino que también se pueden comparar con las categorías y condiciones de trabajo del Convenio Colectivo de Intervención Social³⁶. Aplicando este Convenio ya no existiría la posibilidad de utilizar la categoría de operador/a de alarmas como cajón de sastre. La categorización profesional ya no se podría realizar en base al soporte tecnológico del puesto – telefónico en este caso – sino en base a la real formación de la trabajadora o trabajador, así como a la iniciativa, autonomía, responsabilidad, mando y complejidad requerido por el puesto³⁷. Estas profesionales, probablemente formarían parte del área funcional de intervención social y atención directa y, de tener formación universitaria aplicable al puesto, formarían parte del grupo profesional 1 como Psicólogas o Trabajadoras Sociales, con un **salario base bruto mensual**³⁸ un 51 % más alto que el que cobran actualmente como operadoras. Lo mismo sucedería si la administración decidiese prestar este servicio público de manera directa: se aplicaría el Convenio Único de la Administración General del Estado, donde tampoco existe la categoría de operadora y la clasificación en grupos profesionales se hace en función de los conocimientos, experiencia, iniciativa, autonomía, responsabilidad, mando y complejidad del puesto. Las tituladas superiores, como las Psicólogas, ganarían un salario base bruto mensual un 64% más alto que el actual y las diplomadas universitarias, como Trabajadoras Sociales, un 57% más que bajo la categoría de operadoras del Convenio de Empresas de Seguridad. Por añadidura, mejorarían otras condiciones de trabajo como la jornada laboral de 35 horas semanales, además de dar más estabilidad al empleo ya que este servicio es de carácter indefinido.

Tabla 9: Comparación de categorías y condiciones laborales en varios Convenios

Convenio colectivo	Grupo profesional	Denominación del puesto	Salario base bruto mensual 2018	Jornada laboral
EMPRESAS DE SEGURIDAD	4	Operador/a de seguridad	722,82 €	40 horas/semana
INTERVENCIÓN SOCIAL	1	Psicólogo/a, Trabajador/a Social, Educador/a Social (o análogos)	1.479,14 €	40 horas/semana
ÚNICO DE LA AGE	1	Psicóloga	1.982,00 €	35 horas/semana
	2	Trabajador/a Social, Educador/a Social (o análogos)	1.640 €	35 horas/semana

Fuente: Convenios Colectivos vigentes (en bibliografía)

Pero volvamos a la realidad, después de este inciso. ¿El hecho de utilizar el teléfono como herramienta de trabajo es sinónimo de que se trata de un trabajo no cualificado? Los Pliegos Técnicos dan cuenta de la complejidad y responsabilidad de estos puestos. En ellos se requiere que el personal de operación, además de aplicar el Protocolo, “tranquilece”, “de confianza”, “vele por la seguridad” de las víctimas, “mantenga una comunicación continua” con ellas, en contextos de riesgo real para su vida e integridad física. Estas son habilidades propias de la psicología o el trabajo social y trascienden las funciones habituales de una teleoperadora al uso o de una operadora de alarmas. Así conciben su trabajo y definen el real contenido de su puesto y la responsabilidad asignada a las “operadoras” dos trabajadoras, así categorizadas pese a contar con titulación universitaria pertinente y especialización en violencia de género:

“He gestionado situaciones muy complejas. Tenemos que estar preparadas y con los 5 sentidos porque en cualquier momento puede pasar cualquier cosa porque cualquier llamada puede ser una emergencia de verdad. En COMETA cada llamada es diferente y las personas que nos llaman, agresores o víctimas de VdG, necesitan una atención individualizada. Una vez estaba gestionando una señal donde el usuario se separó del dispositivo y enseguida llegó a la casa de la víctima y se metió dentro. Y el tema ahí no es tener un speech cerrado y funcionar como una teleoperadora, sino que tenemos que entender qué es la violencia de género. Es necesario tener ciertas habilidades para hacer determinadas preguntas, reconducir la conversación, entender lo que está pasando y actuar según los Protocolos. Tienes que tener herramientas, muchas veces las mujeres están tan desesperadas que no te pueden ni escuchar, tienes que reconducirlas para que te escuchen, intentar entender lo que les está pasando y cuál es su demanda para transmitírsela a la policía. Somos sus ojos. Es difícil manejarse en estas situaciones, intentar calmarlas, entender bien su demanda, orientarlas, informarles de qué gestiones estás haciendo.... Por mucha experiencia que tengas como teleoperadora vendiendo seguros, se requieren otras habilidades. Tenemos mucha más responsabilidad: la vida de las víctimas de VdG está en juego”.

Ante la presión de las trabajadoras que reclamaban una recategorización acorde a su nivel de responsabilidad, la empresa incluyó una mejora voluntaria en sus retribuciones con un complemento de especialización en VdG de 120 euros brutos pero sin modificar su categoría profesional. A la fecha no se ha recategorizado al alza a

estas trabajadoras especializadas en consonancia con los requerimientos del puesto establecidos en la mayoría de las ofertas de empleo, ni en consonancia con la complejidad real y responsabilidad de sus puestos de trabajo.

Al encubrirse personal cualificado bajo categorías de personal no cualificado del Convenio de Seguridad, se genera un gran ahorro en personal, desde el punto de vista de la empresa. Desde el punto de vista de las trabajadoras, se degradan las condiciones laborales. **La solución dada por Securitas Direct a esta tensión en los últimos años ha sido reclutar “operadoras” sin titulación universitaria del ámbito social y sin formación o experiencia en violencia de género. No parece tampoco una política apropiada para garantizar la calidad del servicio. Esta trayectoria descendente en la cualificación de los recursos humanos del Centro COMETA, debería ser objeto de preocupación para la administración por su impacto en la calidad del servicio.**

d. Cuarto problema: La gestión de COMETA como una Central de Recepción de Alarmas

“El mensaje que se nos lanza constantemente es “esto no es un proyecto social, es una central receptora de alarmas. Cuando el error está en la base, poco puedes hacer para mejorar. Este es el error de concepto con el que chocamos todos los días” (trabajadora del Centro COMETA)

Un cuarto tema de reflexión sobre las consecuencias de esta externalización en la calidad del empleo, radica en los procesos de dirección y organización del trabajo y su evolución. **Las trabajadoras del centro COMETA denuncian desde hace unos años la implantación progresiva de modelos de organización del trabajo por resultados típicos de los call center que, según su experiencia directa, chocan con la ética profesional de intervención en materia de violencia de género. ¿En qué consiste ese modelo?**

“Al principio teníamos libertad de actuación y como cualquier profesional podíamos intervenir según nuestros conocimientos, podíamos dar un trato individualizado a cada víctima, también a los agresores. Nuestra capacidad de actuación profesional se ha ido perdiendo frente a los speech cerrados, la obsesión por la medición de la productividad, las auditorías... cada vez tenemos menos tiempo para gestionar cada señal y más objetivos. Ahora todo está enfocado a la gestión de un call center, con sus criterios de productividad. Te sientes robotizada. Se ha perdido en calidad y en trato individualizado y se ha ganado en productividad. Así la empresa puede atender más llamadas con menos personal. Pero claro, tendríamos que hacer un análisis comparativo de la calidad del servicio. Creo que se ha ganado en productividad y se ha perdido en calidad” (trabajadora del Centro COMETA)

A partir de 2015 la dirección del Centro COMETA ha optado por gestionarlo como otras centrales de alarmas de Securitas Direct, revocando su relativa autonomía dentro de la empresa por derivarse de un contrato con la administración pública para prestar un servicio de violencia de género. Este viraje hacia una gestión del Centro COMETA “como una central de alarmas cualquiera”, en palabras de una trabajadora, se orquestó mediante la implantación de un sistema de evaluación del desempeño de las trabajadoras típico del sector de los call centers. Este sistema se implantó a través del establecimiento de unos **objetivos de productividad y calidad** a los que la empresa da seguimiento mensualmente a través de una auditora.

¿Con qué criterios se mide la productividad y con qué peso relativo en la evaluación del desempeño de las trabajadoras? En 2018 la productividad, que toma como unidad de medida los tiempos para gestionar, cerrar y documentar cada tipo de señal, compone el 60% de la calificación mensual de la trabajadora. Por ejemplo, una señal de entrada en zona de exclusión de un agresor debe ser gestionada en tres minutos. Esta gestión incluye: georeferenciar a la víctima y al agresor, pasar aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, llamar a la víctima, volver a informar a las Fuerzas y cuerpos y por último llamar al agresor. Así se cierra la

incidencia y, a continuación, se ingresa en una ficha del caso a modo de informe. Para realizar este paquete de gestiones, las trabajadoras cuentan con tres minutos. De esta manera, cada trabajadora debe gestionar, día tras día, una media de 15 señales a la hora.

“Se nos valora la productividad y la calidad. Las auditorías de productividad te miden los tiempos, eso significa que tú las señales las tienes que resolver en x tiempo. Por ejemplo, una señal de agresor en proximidad se tiene que resolver en 3 minutos y todo lo que te salgas de eso, ¡mal! Dime tú, en un caso en que un agresor está a 50 metros de una señora y ella está muy nerviosa, muy alterada, histérica, ¿cómo voy a estar yo pensando en no irme de tiempo y colgarle lo antes posible para que eso no me perjudique en mi auditoría? ¡Cuando mi trabajo es ese! ¿Entiendes lo absurdo de la situación?” (trabajadora del Centro COMETA)

“No se trata solamente de llamarte, decirte que el agresor está cerca y te corto la llamada. Si estoy atendiendo a una mujer que está llorando, ¿cómo la voy a colgar? Por ética y por empatía, hay que estar con ellas, para que baje un poco la ansiedad y puedan pensar con más claridad. A mí no me importaba perder diez minutos hablando con una víctima, pero ese tipo de cosas se han perdido en COMETA... intentábamos hacer el mejor trabajo pensando que estábamos ayudando a una persona. Ahora, cuando te dicen cada mes “te vamos a pasar tus números...” el trabajo se vuelve deshumanizado. Tú estás intentando hacer un buen trabajo y ellos sólo te dicen que no has cerrado o gestionado suficientes señales”.

Pero lo problemático de este modelo de evaluación del desempeño no está sólo en la “obsesión” por la productividad, así entendida, ni en su gran peso en la evaluación del desempeño de las trabajadoras, sino también en la forma de entender y auditar el segundo criterio de evaluación: la calidad, que compone el restante 40% de su nota. ¿Qué es la calidad, qué significado tiene para la empresa prestadora del servicio y cómo se evalúa? Las trabajadoras deben aplicar el Protocolo, pero además se les entrega un *speech cerrado* que contiene una serie de elementos formales de la atención telefónica, formas de saludar, de nombrar a quien llama, etc. Una auditora designada por la empresa, no especializada en género, “pincha” mensualmente una muestra de las llamadas gestionadas por cada trabajadora en atención a los distintos tipos de señales. Las trabajadoras más especializadas en violencia de género denuncian que estos criterios de calidad no son relevantes a la naturaleza del servicio que presta COMETA. **Así lo cuentan:**

“Te pongo un ejemplo. Tú tienes que llamar a las usuarias o usuarios por su nombre x veces. Llamas a una tal María Angeles, “buenas tardes María Angeles, le llamo del Centro COMETA” y a lo largo de la llamada la tienes que volver a nombrar dos o tres veces, pero de la misma manera que la primera vez. Imagínate que yo le digo “gracias por su atención, Angeles”. ¡Me lo califican mal! Mira tú qué importancia tiene a nivel de proteger a una víctima que la llame María Angeles o Angeles. Y eso y los tiempos se controla en auditorias de calidad y productividad una vez al mes”

Las trabajadoras reciben mensualmente un reporte numérico sintético donde se indica el porcentaje de cumplimiento de sus objetivos de calidad y de productividad, que es comentado verbalmente con su supervisora. “Te entregan tus números y eso deshumaniza nuestro trabajo”, comenta una trabajadora. “Nos evalúan como si fuésemos máquinas automáticas”, dice otra. Se quejan de que sólo se habla de números en estas evaluaciones y que estos criterios entran en conflicto con su sentido de profesionalidad en la atención de la violencia de género. Se sienten “vigiladas”, “presionadas”, “preocupadas” por ser despedidas si no cumplen sus objetivos mes tras mes. “No son motivadores, son coercitivos”, concluye una de ellas.

El clima laboral, bajo este esquema, pasa de ser colaborativo a ser competitivo. “El ambiente se enrarece, ¿mañana tendré trabajo?”, nos comenta una trabajadora. “Se genera mucha suspicacia”, plantea otra. Hecha la ley hecha la trampa, las operadoras compiten entre ellas para coger las señales más rentables para su evaluación de productividad, las que son más fáciles de gestionar y dan más puntos, haciendo que el sentido ético del trabajo y los fines últimos del servicio pasen a un segundo plano.

“La rapidez en nuestro trabajo es importante, pero que se presione tanto con los números deriva en una gestión negligente. Porque tú estás pensando “rápido, rápido” y la atención que estás dando a una señora en situación de emergencia no es adecuada, se nos está olvidando que trabajamos con vidas humanas. Cada vez se nos empuja más a que seamos una central receptora de alarmas y nos olvidemos para qué estamos trabajando...”

Todo sumado, la dureza intrínseca de trabajar en violencia de género y estos procesos de evaluación del desempeño, genera graves riesgos para la **salud** de las trabajadoras. “Estrés”, “ansiedad”, “agobio”, “locura” y “frustración” son las palabras con las que las trabajadoras califican su experiencia de trabajo en COMETA, agravados en los últimos años por la implantación del modelo de gestión de la productividad y la calidad antes descrito. “Es un modelo insostenible para las trabajadoras”, nos dice una de ellas. El trabajo es también estresante por el tipo de problemática y de usuarias y usuarios que atiende, como por la responsabilidad que implica estando en riesgo la vida de las mujeres. Así lo explica una de las trabajadoras:

“El trabajo es tan estresante por la clase de usuarios que atiendes. Las mujeres están pasando por un proceso de violencia de género, te llaman llorando, con ataques de ansiedad, que han visto al agresor, que les ha llamado, que qué pueden hacer... entran llamadas de todo tipo. Hemos tenido casos de intentos de suicidio en línea. No es un trabajo cualquiera. Es un trabajo en el que ves mucha injusticia social, ves que los procesos judiciales son muy largos, que las víctimas no están bien atendidas, que dan con un operador jurídico que las revictimiza. Los inculpados también te cuentan su vida, también hay cosas muy injustas para ellos, cuando los aparatos no funcionan, por ejemplo, y les estamos llamando constantemente”

Otro factor de estrés está en la carga de trabajo. Si bien la plantilla ha ido creciendo con los años, hasta el último reclutamiento de 2018 las trabajadoras venían denunciando que estaban “desbordadas”, tanto porque eran pocas como por los problemas técnicos de los aparatos que saturaban el Centro, siendo responsables de más del 70% de las “señales”, según denunciaron las trabajadoras a los medios³⁹. “Recuerdo que al principio soñaba con las señales, soñaba que no había nadie para cogerlas y entonces no podías proteger a las víctimas. Esa pesadilla la hemos tenido muchas trabajadoras. Es un trabajo que te afecta el sueño”.

El trabajo está organizado en turnos. El de mañana y el de tarde funcionan en una rotación 6/3, seis jornadas de trabajo y tres de descanso. El de la noche el régimen es de 4/2, cuatro jornadas de trabajo y dos de descanso. Esto genera grandes dificultades para la vida social de las trabajadoras, pues no descansan los fines de semana, y tiene también un fuerte impacto en la conciliación de la vida personal y familiar. “No tengo vida”, nos comenta una trabajadora del turno de noche, que además tiene que lidiar con las secuelas de estos constantes cambios en su ciclo de sueño.

Así las cosas, la rotación de personal es muy alta en COMETA. Sin embargo algunas de estas trabajadoras especializadas permanecen porque quieren seguir trabajando en violencia de género y no tienen otras oportunidades. “A mí mi trabajo me gusta. Es muy estresante pero me satisface hacerlo porque tengo vocación de servicio, porque me parece un trabajo importante”. Pese a esta motivación, estas trabajadoras calificadas sienten que se les obliga a pagar un “peaje” por tener esta vocación de servicio y por querer hacer una carrera

profesional en violencia de género, un **circuito laboral precario**. La precariedad del conjunto de la red de recursos de violencia de género moldea **trayectorias laborales precarias** cuyas consecuencias sufren estas trabajadoras especializadas y comprometidas con la lucha contra la VdG, auténtico motor de estos servicios. Este capital humano es explotado, consciente o inconscientemente, por los empleadores del sector. Por una parte, su motivación y capacidad hacen funcionar los servicios aún si las estructuras que los prestan no son especializadas y no tienen capacidad técnica para dirigir servicios de VdG. Por otra, en un circuito laboral precario algunas optan por permanecer por falta de alternativas. Otras muchas se van. “No se cuida a la cuidadora”, concluye una de las trabajadoras de COMETA que ha prestado testimonio para este informe.

2. El 016

“Estás atendiendo muertes en directo, crisis de ansiedad, persecuciones, navajazos, menores aterrados viendo palizas, un caso detrás de otro. No es un trabajo de telemarketing” (trabajadora del 016)

El Servicio 016 de Información y Asesoramiento Jurídico en Violencia de Género, reconocido internacionalmente como un servicio pionero, es el buque insignia de nuestras políticas de género. La especial relevancia y sensibilidad de este recurso radica en que es la “puerta de entrada”, el primer servicio de la compleja red de servicios de asistencia social, judicial y policial a disposición de las víctimas de VdG, es el primer umbral que las mujeres que sufren violencia deben traspasar. No olvidemos que el derecho a la información es el elemento previo que posibilita el ejercicio del resto de los derechos reconocidos en la Ley Integral.

El 016 no sólo es crítico para poner en funcionamiento la maquinaria estatal de lucha contra la violencia de género, sino que el número de llamadas que recibe y atiende es igualmente importante. Desde su creación en 2007 ha atendido a más de 781.730 llamadas pertinentes, según las estadísticas publicadas por la Delegación de Gobierno.

Tabla 10: Volumen anual de llamadas pertinentes al 016

Año	Número de llamadas pertinentes
2007	15.715
2008	74.951
2009	68.541
2010	67.696
2011	70.679
2012	55.810
2013	58.274
2014	68.651
2015	81.992
2016	85.318
2017	77.796
2018	56.307

Fuente: Portal estadístico de la Delegación de Gobierno para la VdG
<http://estadisticasviolenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/> (consultado el 2/11/2018)

El 016 está estructurado en dos servicios. El servicio de información está organizado en turnos, ya que funciona las 24 horas y todos días del año. El servicio jurídico atiende de lunes a viernes, de 9 a 21 horas y los fines de semana y festivos de las 12 a las 20 horas. No se trata de un servicio de urgencias o emergencias y atiende de forma anónima las consultas de cualquier persona en relación a un caso de violencia de género.

El proceso de externalización del 016 tiene varios puntos en común con el del Centro COMETA. **El Servicio 016 fue externalizado desde su creación en 2007, sus procesos de licitación se pueden consultar en la Plataforma de Contratación del Sector Público⁴⁰. Hasta 2018 la empresa QUALYTEL⁴¹ prestó el servicio ininterrumpidamente a través de varios contratos concatenados. Igual que en COMETA, el interés de las empresas en el contrato ofertado por la administración fue decreciendo hasta tocar fondo en 2017. La principal diferencia entre estos dos procesos de externalización radica en que a la licitación de 2017 sólo concurrió la empresa**

ATENZIA⁴², a quien se le adjudicó en abril de 2018 un contrato de un año de duración⁴³, verificándose la posibilidad siempre presente en las externalizaciones de un cambio de empresa. QUALYTEL no llegó siquiera a presentarse a la licitación por falta de interés económico en el contrato, abandonando el servicio. Durante el último año, trabajadoras y sindicatos han intensificado la labor de denuncia frente a la opinión pública del deterioro en las condiciones de trabajo del 016.

El 016 es, pues, un recurso particularmente estratégico para las políticas de violencia de género, tanto cualitativamente, por el carácter catalizador del derecho a la información, como cuantitativamente por el volumen de casos que atiende y por las denuncias de precarización del servicio y del empleo realizadas por las trabajadoras tras el cambio en la empresa adjudicataria del contrato. Por ello nos detendremos a analizar los problemas que ha generado en la calidad del empleo y en la calidad del servicio su gestión externalizada, en un estudio de caso complementario al del Centro COMETA y que nos permitirá encontrar similitudes y diferencias.

a. Primer problema: La falta de especialización de las empresas adjudicatarias en VdG

No nos detendremos mucho en este apartado, ya que lo planteado para el caso del Centro COMETA es aplicable también al 016. Los pliegos de la licitación, por su parte, no exigían ningún tipo de alineamiento o consonancia con los objetivos de la política pública o, dicho de otra forma, de especialización en materia de violencia de género. Ninguna de las dos empresas adjudicatarias del servicio 016 contaban con especialización en lucha contra la violencia de género en el momento de adjudicárseles el la prestación del servicio. QUALYTEL es una empresa de teleservicios y ATENZIA es una PYME de prestación de servicios del ámbito socio-sanitario que tiene experiencia en la gestión de otros *contact centers* de ese sector, no así en el ámbito de igualdad de género. Como en el caso del Centro COMETA, tampoco se presentaron en UTE con otras empresas especializadas en igualdad o lucha contra la violencia de género para compensar su falta de experiencia en esta materia. Se ha contratado la prestación de este servicio de violencia de género con empresas especializadas en el soporte tecnológico del servicio y no en su contenido, objetivos y finalidades.

b. Segundo problema: La aplicación del Convenio de Telemarketing y la inestabilidad laboral

Una primera consecuencia para el empleo de este modelo de gestión externalizada o indirecta es que el Servicio 016 está sujeto al Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Centers, anteriormente denominado “de telemarketing”. ¿Por qué aplicar un convenio del sector de telemarketing a un servicio público de atención a la violencia de género? La respuesta a este interrogante es que el Convenio aplicable no está relacionado con el contenido de la política pública (más cercano al Convenio de Intervención Social) sino con el del sector de operación de la empresa adjudicataria y que así lo establecen explícitamente los Pliegos Técnicos de la licitación. Consecuencia de esta lógica, se aplica a un servicio de información y asesoramiento jurídico especializado en violencia de género el convenio relacionado con el soporte tecnológico en el que se presta el servicio, telefónico principalmente. Esto tiene un fuerte impacto en la calidad del empleo y, por ende, para la calidad y especialización del servicio que iremos desarrollando en este estudio de caso.

El sector de telemarketing o contact centers se caracteriza, en su conjunto, por una gran precariedad, entre otros motivos, por la práctica extendida de contratación temporal en base a “campañas” donde además el grueso de las plantillas está contratado bajo la categoría profesional de operadoras/es y consideradas personal no cualificado. A esto se suman difíciles condiciones de trabajo que incluyen turnos y trabajo nocturno para la prestación ininterrumpida de los servicios, prácticas abusivas de control de la productividad, medios de trabajo precarios y espacios físicos insalubres o ubicados en lugares distantes de los lugares de vida de las y los trabajadores y en ocasiones peligrosos en horarios nocturnos, entre otras.

Es característico del Convenio de Contact Centers la clasificación que realiza de la plantilla en “personal de estructura” y “personal de campañas” (Artículos 12, 13 y 14). Esta clasificación se deriva de un reconocimiento que las partes firmantes del Convenio hacen de los problemas de temporalidad y rotación del personal en el sector. El Convenio define al personal de estructura como aquel que realiza actividades de gestión interna dentro de la empresa y que son de carácter permanente, estableciéndose un mínimo de contratación indefinida del 60%. El “personal de operaciones” se define, en contraposición, como aquel que realiza su trabajo en campañas y/o servicios que las empresas prestan para un tercero. **Aquí el Convenio establece una cuota del 40% de contratación indefinida, que aumentará al 50% para el año 2019. Pero estas buenas intenciones en materia de estabilidad laboral topan con un límite: el cambio en la empresa que presta el servicio, ya que este convenio no tiene cláusula de subrogación. La adjudicación del servicio se realiza en régimen de competencia competitiva, pero ¿qué sucede si no gana la misma empresa que prestaba el servicio?**

La inestabilidad en el empleo es inherente al modelo de externalización del servicio utilizado en este caso, ya que se gestiona un servicio público de naturaleza indefinida mediante sucesivos contratos de corta duración con empresas mercantiles que repercuten en el empleo. Si comparamos las características del empleo público que se generaría si la administración gestionara de forma directa este servicio, llegamos rápidamente a dos conclusiones. **La primera de ellas es que la administración pública tiene una obligación de prestar este servicio de carácter indefinido, mientras que la empresa adjudicataria del servicio tiene un título legal temporal de corta duración para prestar el servicio. La administración pública tiene herramientas legales para generar estabilidad en el empleo, mientras que las empresas privadas ajustan sus plantillas al volumen de negocio, aunque con los límites establecidos en el Convenio Colectivo aplicable.**

La subrogación del personal sí fue introducida por la administración en los Pliegos Técnicos de las sucesivas licitaciones “en los términos previstos en la legislación aplicable y en el Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center”. Sin embargo este Convenio no contiene una **cláusula de subrogación** del personal en caso de cambio de empresas en la prestación del servicio, como sí lo hace el Convenio de Seguridad que rige las relaciones laborales en COMETA. La figura del Convenio de Contact Center es mucho menos garantista, ya que su artículo 18 establece que la nueva empresa adjudicataria incorporará a todo el personal de la plantilla de la empresa saliente “al proceso de selección de la nueva plantilla”, sin garantías de ser efectivamente reclutados ni de que sus condiciones de trabajo y derechos adquiridos se mantengan.

Tabla 11: Cláusula de subrogación

Pliegos técnicos 2018	Convenio colectivo Contact Center
Apartado 3.2: “La empresa adjudicataria subrogará a los efectivos que integran la plantilla del servicio del contratista saliente en la forma y con las condiciones existentes en el momento de la adjudicación en los términos previstos en la legislación aplicable y, en su caso, en el Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center”	Artículo 18: “Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil ⁴⁴ que la fundamentaba y la empresa principal volviera a sacar a concurso otra de características similares o semejantes a la finalizada, la empresa contratista de Contact Center, si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio, vendrá obligada a: 1) Incorporara a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla (...) ”

Fuente: Pliegos Técnicos de 2018 y el Convenio Colectivo de Contact Center (el subrayado es nuestro)

En esta falta de consonancia entre los Pliegos Técnicos y el Convenio Colectivo, ¿qué ha pasado con la estabilidad en el empleo del personal del 016? ¿qué impacto ha tenido el cambio de empresa en la estabilidad laboral? Un análisis comparativo de los datos de la plantilla del 016 volcados en los pliegos técnicos de la licitación de 2015 y de la última, de 2017, revela irregularidades en la gestión del personal mientras QUALYTEL gestionó el servicio. Por una parte, en 2015 sólo el 19% de las 21 trabajadoras en plantilla era indefinido, un porcentaje muy por debajo de los porcentajes de contratación indefinida establecidos por Convenio Colectivo. Por otra, el 62% de esa plantilla fue dado de alta en el servicio en el año de creación del mismo, en 2007. Dicho de otra forma, **el 62% de la plantilla había trabajado en el 016 durante cinco años sin consolidar un contrato indefinido, en flagrante fraude de ley. Fruto de varias demandas, en enero de 2018 el panorama había cambiado drásticamente: el 100% de las 24 trabajadoras en plantilla con contratos indefinidos. De esta plantilla, 14 trabajadoras estaban de alta en el Servicio 016 desde el año en que se creó, el 2007, de modo que un 58% de la plantilla no había rotado. La rotación del personal ha sido, por tanto, sustancialmente menor que en COMETA pero las trabajadoras han perdido sus derechos de antigüedad con el cambio de empresa.**

Tabla 12: Comparación de la estabilidad de la plantilla en diciembre de 2015 y enero de 2018

Plantilla según pliegos de licitación	Número de trabajadoras	Número de trabajadoras con contrato indefinido	%
Abril 2015	21	4	19%
Enero 2018	24	24	100%

Fuente: Tabla de efectivos de los Pliego de Licitación de abril de 2015 y de enero de 2018

Pero ATENZIA, la empresa que actualmente presta el servicio, ha puesto el contador de la antigüedad a cero aplicando el artículo 18 del Convenio Colectivo de Contact Center. Ha incorporado a su plantilla a la mayoría del personal experimentado que venía prestando el servicio para QUALYTEL, pero con contratos temporales por obra o servicio suscritos a partir de junio de 2018. Con esta actuación, las trabajadoras no sólo han perdido la antigüedad, sino que han podido comprobar su vulnerabilidad en caso de cambio de empresa ya que QUALYTEL sólo estaba obligada a incorporarlas al proceso selectivo de la nueva plantilla. Por añadidura, han perdido los derechos a la representación sindical en un momento especialmente sensible. Esto se debe a que, a la fecha de realización de este informe, ninguna de ellas contaba con los 6 meses de antigüedad en la empresa requeridos por el Estatuto de los Trabajadores para ejercer la representación sindical.

La nueva empresa adjudicataria podría también haber optado por asignar al 016 a personal de la empresa no especializado en VdG o por contratar a personal nuevo, ya que su obligación de subrogación establecido en los Pliegos se ve limitada por el Convenio de Contact Centers a incorporar al personal de la empresa saliente en el proceso de selección. Aquí vemos al desnudo las consecuencias para la estabilidad en el empleo de este modelo de externalización, agravado por la aplicación de este Convenio Colectivo.

c. Tercer problema: El encubrimiento de trabajo cualificado en categorías laborales no cualificadas

El problema de la calidad del empleo en el 016 bajo gestión externalizada no se limita a la incertidumbre sobre la continuidad de la empresa prestadora de servicios y sus efectos en el empleo, sino que también tiene una estrecha relación con el Convenio Colectivo aplicable, sus categorías y condiciones de trabajo.

Las categorías profesionales del Convenio de Contact Centers están estructuradas en cuatro grupos, siendo el A el más cualificado y el D el menos cualificado, y en 11 niveles distribuidos en estos grupos. En enero de 2018 la clasificación de la plantilla del 016, compuesta en su totalidad por mujeres, era la siguiente:

Tabla 13: Grupos, categorías profesionales y salarios de la plantilla del 016 a enero 2018

Grupo	Denominación del grupo	Nivel/Categoría	Denominación de la categoría	Número de trabajadoras	Salario bruto mensual ⁴⁵
A	Dirección y mandos superiores	1 y 2	Directivo/a Jefe/a de Área	0	0 €
B	Personal técnico	4	Titulado/a superior	8	1.618 €
C	Personal técnico en informática	6	Programador/a junior	1	1.216 €
D	Administración y operación	8	Agente de calidad	1	1.103 €
		9	Gestor/a telefónico	14	1.064 €
				TOTAL: 24	

Fuente: Pliegos Técnicos 2018

El personal técnico de nivel 4 corresponde a las 8 abogadas del servicio de asesoría legal, reconocidas como “tituladas universitarias”. Las “gestoras telefónicas” trabajan en el servicio de información y son personal no cualificado sin titulación académica, si bien muchas de las trabajadoras que ocupan estos puestos la tienen. Así las abogadas del servicio de asesoría legal devengan un salario bruto un 34% mayor que las responsables del servicio de información. Esto contraviene los Pliegos Técnicos de la última licitación, que definen como servicios especializados tanto el de información como el de asesoría jurídica. En el apartado 3 “Descripción y características del servicio”, la administración establece las características del 016, entre ellas la “atención profesional” definida así: “El equipo que presta el servicio está constituido por profesionales con formación especializada en materia de violencia de género, encargado de la atención de las consultas que se realicen al servicio 016 y que serán atendidas de conformidad con los protocolos facilitados por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género”. ATENZIA misma es consciente de que las trabajadoras que prestan los servicios jurídicos y de información son ambas cualificadas, ya que en su página web⁴⁶ **dice que el 016 está prestado “por un equipo multidisciplinar de profesionales de la psicología, el trabajo social, el derecho y expertos en igualdad”, como es efectivamente el caso. El siguiente gráfico nos permite ver la clasificación profesional de la plantilla del 016 según los Pliegos Técnicos de la última licitación, de 2018.**

Tabla 14: Número de trabajadoras por grupo profesional



Pues bien, esta plantilla carece personal directivo y cuenta con amplia base de personal no cualificado del grupo D. ¿Es esta clasificación profesional acorde al Convenio Colectivo aplicable? El Convenio (art 35) establece que la clasificación profesional se realiza ponderando los siguientes factores: “conocimientos, iniciativa y autonomía, complejidad, responsabilidad, capacidad de dirección, titulaciones”. Establece también (art 37) que el personal técnico de nivel B es aquel que “para el desarrollo de sus funciones debe tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que desarrollan. Se incluyen en este grupo las personas con titulaciones superiores, titulaciones medias y personal en prácticas”. El personal del servicio de información del 016, sin embargo está en el grupo profesional D. A esta categoría pertenecen “las personas que utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa. Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación del Contact center, atendiendo o gestionando las llamadas (...)”. ¿Utilizar el teléfono como herramienta de trabajo es sinónimo de que se trata de un trabajo no especializado?

Mientras las abogadas están consideradas personal técnico, las responsables del área de información son personal administrativo. Esto contraviene los Pliegos Técnicos de la licitación, que requieren una atención al público especializada, sin distinguir entre el servicio de información y el de asesoría legal, ambos considerados por los Pliegos “dos departamentos especializados” (apartado 3.1.A. Estructura del servicio 016). Por añadidura, la mayoría del personal adscrito al servicio de información, cuenta con titulación universitaria, aspecto que fue valorado en los procesos de selección. ¿Es, pues, un trabajo no cualificado? Al contrario, una trabajadora plantea que “este servicio es bastante complejo porque no le estas mirando a la cara, tienes que interpretar el tono de voz, tienes que valerte mucho de tu discurso... no tienes un feedback”. Así define otra trabajadora la complejidad e importancia de su trabajo:

“El 016 es el primer paso que ellas pueden dar, es el primer paso que debe dar la mujer. Yo siempre les digo que no se va a solucionar la violencia de género con una llamada, pero es la primera puerta, ellas tienen que dar luego el segundo paso. Creo que el 016 es importante. Nosotras no hacemos terapia ni nada que se le parezca pero sí nuestra labor es de enganchar a las mujeres para que salgan del círculo de la violencia. Es complicado, no es fácil. La mayoría no se reconoce como víctima cuando las atendemos aquí en el 016. Tienes que aprovechar el poco tiempo de que dispones antes de que te cuelguen, para engancharlas, para hacerles tomar un poco de conciencia de qué es lo que están viviendo, de qué es lo que está pasando y cómo la podemos ayudar, de que no están solas y que necesitan ayuda. Tienes que aprovechar la ocasión que brinda la llamada, yo siempre les digo: “no me cuelgue, hablemos un poco”. Y muchas responden “es que no le quiero molestar”. “No me molestan estoy aquí para esto”, les digo yo. Cuando logramos engancharlas y que por lo menos crearles la duda de que lo que están viviendo no es normal, que no debería ser así, es para mí una satisfacción. ¡No tiene nada que ver con el trabajo de una teleoperadora!”

Considerar al personal de información del 016 como personal no cualificado del grupo D genera un gran ahorro en costos laborales. Según el Convenio Colectivo aplicable, una gestora telefónica cobra un 34% menos que una titulada superior.

Las condiciones de trabajo de las gestoras telefónicas del servicio de información del 016 no sólo admiten comparación con otras categorías más cualificadas y acordes a la complejidad del puesto del propio Convenio Colectivo de Contact Center. Por la naturaleza del servicio que presta el 016, podría aplicarse también el Convenio de Intervención Social. Este convenio no tiene la categoría de gestor/a telefónica y una trabajadora social o psicóloga que aplicase sus conocimientos al puesto – como es el caso del servicio de información del

016 - ganaría un salario base un 27% mayor del que cobran actualmente estas tituladas universitarias. Si la administración pública prestase este servicio directamente, se aplicaría a estas relaciones laborales el Convenio Único del Servicio Público y estas trabajadoras estarían dentro de los grupos profesionales 1 ó 2. Una psicóloga ganaría un salario base bruto un 46% mayor y una trabajadora social un 34% mayor del que cobran actualmente como gestoras telefónicas. Por añadidura, su jornada laboral sería de 35 horas semanales.

Tabla 15: Comparación de categorías y condiciones laborales en varios Convenios

Convenio colectivo	Grupo profesional	Denominación del puesto	Salario base bruto mensual ⁴⁷ (2018)	Jornada laboral
Contact Center	9	Gestor/a telefónica	1.081,07 €	40 horas/semana
Intervención social	1	Psicóloga, Trabajadora Social, Educador/a Social (o análogos)	1.479,14 €	40 horas/semana
	1	Psicóloga	1.982,00 €	35 horas/semana
Único de la AGE	2	Trabajadora Social, Educador/a Social (o análogos)	1.640 €	35 horas/semana

Fuente:

En fin, el costo de la externalización recae en las trabajadoras, que podrían tener mejores condiciones laborales si la administración exigiese la aplicación del Convenio de Intervención Social, si prestase directamente el servicio o incluso si se exigiese la aplicación de las categorías de personal cualificado del propio Convenio de Contact Center actualmente en aplicación. Habida cuenta del impacto de la calidad del empleo en la calidad del servicio, este debería ser un tema de reflexión para la administración.

d. Cuarto problema: La gestión del 016 como un servicio de telemarketing

Según establece el Convenio Colectivo de Contact Centers en su artículo 11, la organización del trabajo es una “facultad exclusiva de la dirección de la empresa”, orientada a lograr los niveles óptimos de “productividad, eficiencia, calidad y condiciones de trabajo”. QUALYTEL implantó en el 016 un sistema de evaluación del desempeño de las trabajadoras y de control de la calidad propio de los *call centers*. Aunque lo implantaron con algo más de flexibilidad que Securitas Direct para el caso del Centro COMETA, igualmente las trabajadoras se quejan de su inadaptación a la gestión de un servicio de violencia de género.

Sí, ellos reflejan estos resultados pero en ningún momento se presta atención a la calidad del servicio, a cómo se ha gestionado. Es más importante que no se pierdan llamadas, que es importante, pero no lo es todo. Con la anterior empresa nosotras teníamos evaluaciones mensuales en las cuales se nos evaluaba en base a tres llamadas que escuchaban aleatoriamente y hacían una valoración, pero no en torno al servicio que estabas prestando sino tiempo de gestión de las llamadas, cómo formulabas las preguntas, si hacías una reformulación, es decir, “es que a mí, mi marido me pega con un palo”, reformulación “¿entonces me está queriendo decir que su marido le pega con un palo?”. Ibas sumando puntos si hacías estas cosas.

Eran todas valoraciones de telemarketing, no tenían nada que ver con temas de violencia de género, ni se acercaba. Pero llamadas de este tipo, donde entra mucho la subjetividad no sólo de la usuaria sino de la persona que te está atendiendo y donde, yo siempre lo digo, es como hacerle un traje a medida a cada mujer. Por más que los casos sean muy parecidos, lo que te puede servir con una no te vale con la otra. Lo que tú tienes que gestionar en una llamada es imposible de estandarizar. Sí, evidentemente tenemos un protocolo que es necesario y sobre todo en las emergencias, lo debemos respetar, también hay una normativa de confidencialidad, etcétera.... Pero ella te está hablando de su vida.

Ellos lo que pretenden es que te conviertas en una operadora de telemarketing, hagas determinadas preguntas, no te alargues demasiado, la sonrisa que le llaman ellos.... Al final estás más pendiente de todas las cosas formales que te están imponiendo que de lo que te está contando la mujer. Y ya no te digo si te estás excediendo en el tiempo... ¿pongo en juego mi evaluación o la atención que le estoy dando a la mujer? Yo priorizo la atención, pero por el otro lado te encontrabas con tener que dar explicaciones, de por qué hiciste esto, por qué te excediste, por qué no reformulaste...

Y que hablemos como si fuéramos máquinas y que tratemos a las mujeres también como si fueran máquinas, porque las deshumanizamos de esa forma. La mujer tal vez en esa situación en que se encontraba no era capaz de pensar por sí sola en qué momento se iba a encontrar sola y yo debía hacérselo ver. Pero está tan mal gestionado todo que da igual el servicio que tú prestes o con la profesionalidad que lo hagas porque los parámetros son otros.

La nueva empresa, ATENZIA, no ha puesto en marcha aún procesos de evaluación del desempeño de las trabajadoras ni de control de calidad de la atención que presta el 016. Hay, por tanto, una oportunidad para que se pongan en juego criterios de gestión de la calidad apropiados a un servicio público especializado en violencia de género como es el 016 aunque las trabajadoras temen que se repitan los mismos errores.

e. Quinto problema: Seguridad y salud laboral

“Es una responsabilidad muy grande, las mujeres mueren realmente por violencia de género y a muchas les hemos atendido. Estamos siempre pendientes si alguna mujer muere, de saber de dónde era, qué día sucedió, si llamó al 016... Esto genera estrés y ansiedad”

Al igual que las trabajadoras de COMETA, las del 016 consideran que su trabajo es de una gran responsabilidad y distinto del de una teleoperadora al uso por razón de la problemática que aborda, la violencia de género. Muchas de ellas tienen una fuerte identificación con los valores de igualdad de género y les produce satisfacción trabajar en un servicio de atención a la violencia de género. “Me gusta mi trabajo”, nos dice una de ellas. No obstante su motivación, califican el trabajo de estresante, tanto por la carga emocional de trabajar en violencia de género, como por las condiciones de trabajo, que se han degradado con el cambio de empresa.

No olvidemos, además, que el servicio de información del 016 trabaja a turnos 24 horas al día 365 días al año, lo que implica condiciones de trabajo aún más duras, riesgos añadidos a la salud laboral y necesidades diferentes en cuanto a la seguridad. “En el turno de noche es peor”, relata una trabajadora, “es mucho más desgastante todo. Vas contra el reloj biológico. El agotamiento es importante, lo notamos todas que perdemos la memoria, no sabes qué día es hoy, si ayer trabajaste, no te acuerdas.... Vas a contracorriente, hay pérdida de conciencia del día en que estás”.

Las trabajadoras han denunciado públicamente la inadecuación de la infraestructura donde prestan el servicio desde el cambio en la empresa adjudicataria, tanto en términos de seguridad como de salubridad. En un primer momento las ubicaron en el Polígono Marconi. “Hemos peleado porque nos pusieron en un local rodeadas de proxenetas y prostitución. Nos hemos movido en los medios y hemos conseguido que nos saquen de allí, porque era bastante peligroso, sobre todo para las compañeras del turno de noche. Aquello era terrible, pero lo de ahora... es espantoso”. Ni primer local en el Polígono Marconi ni el nuevo local cuentan con un servicio de seguridad. “El local donde trabajamos actualmente es denigrante. Está sucio, no tenemos seguridad, no tenemos ni muebles, están las carpetas tiradas por el suelo...”. “Nunca he trabajado en un sitio peor. Antes nos venían a visitar de todo el mundo, éramos un referente. Ojalá viniera alguna de esas visitas ahora y viera en qué condiciones trabaja el 016”, plantea una trabajadora. Las trabajadoras se sienten impotentes y abandonadas a su suerte por la empresa y por la Delegación de Gobierno: “En psicología se llama indefensión aprendida. Aprendimos que hagamos lo que hagamos no conseguimos nada”.

CONCLUSIONES: CONSECUENCIAS DE LA EXTERNALIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL EMPLEO Y DEL SERVICIO PÚBLICO

¿Qué consecuencias tiene la externalización de los servicios públicos de violencia de género en la calidad del empleo y en la calidad del servicio público? Estas son las conclusiones a las que llegamos a partir de los estudios de caso del 016 y de COMETA.

1. Primera conclusión: La externalización precariza el empleo femenino

A lo largo de este informe hemos revelado cómo la externalización es un factor de precarización del empleo en los dos servicios públicos estudiados, femenino en su inmensa mayoría. Primero, la temporalidad del vínculo entre la administración pública y el agente externo que presta el servicio público impacta negativamente la estabilidad en el empleo de las trabajadoras y dispara la contratación temporal. Segundo, los Convenios Colectivos aplicables establecen condiciones de trabajo peores que si el empleador fuera la Administración General del Estado. Tercero, las empresas recurren abusivamente a categorías profesionales no calificadas para sostener el servicio, ahorrando en costos laborales a espaldas de las trabajadoras.

Que el trabajo se realice a través de tecnologías de la información como es el teléfono, no es sinónimo de que se trate de trabajo no cualificado. Como se ha ilustrado ampliamente en este informe, tanto el grado de complejidad como de responsabilidad de los trabajos de atención a las usuarias de estos servicios requiere de personal cualificado o no se cumplirán los estándares de especialización requeridos por los propios Pliegos Técnicos que rigen estos contratos. Se está encubriendo trabajo cualificado bajo categorías profesionales no calificadas, aprovechando que el empleo en violencia de género es un circuito laboral precario donde tienen pocas alternativas y beneficiándose asimismo de la cualificación previa y motivación del personal, que a fin de cuentas sostiene los servicios.

2. Segunda conclusión:

La externalización fragmenta las condiciones de trabajo en los servicios públicos

No sólo la externalización precariza el empleo, también fragmenta las condiciones de trabajo del sector público y la negociación colectiva. Como hemos visto, las relaciones laborales en los servicios externalizados que hemos estudiado se rigen por los Convenios Colectivos del sector de actividad principal de la empresa contratada, en el caso del Centro COMETA el Convenio de Empresas de Seguridad y en el caso del 016 el Convenio de Contact Center. No se aplica, pues, el Convenio Único de la AGE que rige las relaciones laborales de la administración pública titular de estos servicios con sus trabajadoras y trabajadores. Las consecuencias son de la mayor relevancia sindical. Por un lado, se fragmenta la negociación colectiva en los servicios públicos. Por otro, se fragmentan las condiciones laborales mismas de los servicios públicos, generándose un cuerpo de trabajadores y trabajadoras en los servicios públicos externalizados no amparado por las garantías del empleo público y en peores – y dispares - condiciones laborales. Se genera así un modelo dual de empleo en los servicios públicos, discriminatorio para las y los trabajadores de los servicios públicos externalizados.

3. Tercera conclusión: La externalización no es sinónimo de calidad

Hemos impugnado a lo largo de este informe, a partir de un sólido material empírico, la ecuación “externalización = calidad”. Asociar externalización con aumento de la calidad de los servicios públicos por razón de la mayor especialización y capacidad de dirección de las empresas es una idea preconcebida que no está basada en evidencias empíricas. Primero, los procesos de gestión de la calidad en los dos servicios analizados corresponden al ámbito de los *call centers* privados, cuyos objetivos distan mucho de los de un servicio de atención

a la violencia de género. Estos criterios no son pertinentes para la gestión de un servicio público en violencia de género. Además, los sistemas de gestión de la calidad y de la productividad implementados han tenido un impacto negativo en el clima laboral, en la salud laboral y chocan, además, con la ética profesional de la intervención social en violencia de género. Segundo, en el análisis de la solvencia técnica y profesional y en la valoración de las ofertas ha primado una visión de la especialización de las empresas centrada en el soporte tecnológico del servicio y no en violencia de género. Así las cosas, las empresas que están prestando estos servicios públicos no están especializadas en violencia de género y sus objetivos empresariales no están alineados con los objetivos de las políticas públicas. La atención a las víctimas de violencia de género queda, pues, en manos de agentes no especializados que encuentran nuevas oportunidades de negocio en la externalización de los servicios públicos.

4. Cuarta conclusión: La externalización tampoco es sinónimo de eficiencia

La ecuación “externalización = eficiencia” tampoco queda probada en estos casos. No tenemos constancia de que en los dos casos analizados antes de llevar a cabo la externalización se haya analizado previamente el costo que hubiera tenido la prestación directa del servicio. Tampoco hay constancia de que se hayan incluido los costos de una adecuada planificación, control y evaluación de estos servicios externalizados por parte de la administración como parte de los costos de la externalización. Así que no podemos comparar la estructura de costos de la prestación directa del servicio con respecto a la externalización. Por otra parte, no hubo una real concurrencia competitiva en estas licitaciones que permitiese a la administración contratar el servicio al menor precio. Prueba de ello es que en los dos últimos procesos de licitación del Centro COMETA y el 016, sólo concurrió una empresa que resultó adjudicataria. Por último, y quizás más preocupante, las empresas ahorran en costos laborales al categorizar al personal que sustenta estos servicios como operadoras no cualificadas, lo que desde UGT no nos parece legítimo y no es tampoco legal. El encubrimiento de trabajo cualificado bajo categorías no cualificadas, lo que hemos denominado “plantilla low cost”, supondría un falseamiento del análisis comparativo del costo de prestar el servicio de forma directa.

5. Quinta conclusión:

El control que ha realizado la administración pública ha sido insuficiente

A estas alturas las y los lectores se estarán preguntando por la responsabilidad de la administración pública en el devenir de estas externalizaciones. Pues bien, licitar y contratar los servicios no es suficiente para que la administración que ostenta la titularidad de un servicio público externalizado cumpla con sus obligaciones legales. La administración pública titular de estos servicios debe hacerse cargo de las funciones de planificación, control y evaluación, tareas que debe llevar a cabo con la debida diligencia. **Esta tarea requiere la asignación de recursos económicos y humanos, así como el establecimiento y ejecución sistemática de una política de control de los contratos suscritos con criterios acordes a la gestión de un servicio público de violencia de género, que incluya el control de la calidad del empleo y de la calidad del servicio.**

6. Sexta conclusión: La externalización limita el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género

Esta forma de gestionar los servicios públicos pone trabas al ejercicio efectivo de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. Los compromisos internacionales del estado español requieren que los poderes públicos actúen con la debida diligencia en la promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres. La pregunta clave para avanzar en la buena dirección es ¿cuál es la mejor manera de organizar los servicios públicos para que las mujeres puedan hacer efectivo su derecho a una vida libre de violencias?

PLAN DE ACCIÓN SINDICAL:

CALIDAD EN EL EMPLEO, CALIDAD EN EL SERVICIO

Desde UGT consideramos que tanto las trabajadoras de estos servicios como las mujeres a las que atienden son importantes y merecen tanto empleos de calidad, cuanto servicios públicos de calidad. Por ello:

1. Exigimos la prestación directa por parte de la administración pública del 016 y de COMETA

Habida cuenta de la precariedad laboral y de la falta de garantías de calidad de estos servicios, exigimos que la administración general del estado inicie de inmediato el proceso conducente a su prestación directa en cuanto concluyan los contratos ya suscritos.

En este lapso de tiempo, la administración podrá planificar la nueva modalidad de prestación directa de estos dos servicios, generar las capacidades institucionales necesarias, proveer los puestos de trabajo y asignar el presupuesto necesario.

2. Proponemos medidas transitorias para el control de los contratos ya suscritos

- **La Delegación de Gobierno debe ejercer la función de control** de los contratos suscritos para la prestación de estos servicios públicos establecida en la Ley de Contratación del Sector Público vigente. Para ello será imprescindible designar los recursos y establecer las directrices necesarias.
- **Crear de una Comisión de Control de las Externalizaciones** dentro del Observatorio de Violencia de Género, en tanto órgano de participación creado por la Ley Integral, que promueva la evaluación del impacto en la calidad en el empleo y en la calidad de los servicios de los procesos de externalización en marcha, así como la publicación de sus resultados.
- **Garantizar que los servicios se presten por personal cualificado en violencia de género, categorizado y remunerado como tal.** Se debe recategorizar al personal de manera que no se encubran trabajos cualificados bajo categorías profesionales no cualificadas. Se debe verificar también que el personal directivo y los mandos medios sean especialistas en violencia de género. El personal a cargo del control de la calidad del servicio debe ser también especialista en violencia de género.
- **Replantear la evaluación del desempeño del personal** bajo criterios acordes a los estándares profesionales de intervención en violencia de género y a los estándares de calidad de los servicios públicos en esta materia y no de los *call centers* privados.

3. Necesitamos seguir investigando

Los hallazgos de esta investigación son sólo la punta del iceberg de una problemática más amplia, la calidad del empleo y la calidad de los servicios públicos de violencia de género. La segunda fase de este proyecto de investigación requerirá incluir en el objeto de estudio la precariedad laboral en los servicios sociales de atención a la violencia de género que son competencia autonómica y municipal y que viene denunciando la Plataforma en Defensa de los Recursos de la Red de Violencia. Este será nuestro reto para 2019.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NORMATIVA

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (publicada en el BOE 313, del 29 de diciembre de 2004)
- 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 (publicada en el BOE núm. 272, del 9 de noviembre de 2017)
- Ley 71/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (publicada en el BOE núm. 80, del 3 de abril de 1985)
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Jefatura del Estado (publicada en el BOE núm. 312, del 30 de diciembre de 2013)
- Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género (publicado en el BOE 188, del 4 de agosto de 2018)
- Real Decreto 816/2018, de 6 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Artículo 5. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género (publicado en el BOE núm. 164, del 7 de julio de 2018)
- Real Decreto 253/2006, de 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (publicado en el BOE núm. 62, del 14 marzo 2006)

CONVENIOS COLECTIVOS

- Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social 2015-2017 (Resolución de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Empleo, publicada en el BOE núm. 158, del 3 de julio de 2015)
- Convenio Colectivo Estatal de las Empresas de Seguridad (Resolución de 19 de enero de 2018, de la Dirección General de Empleo, publicada en el BOE núm. 29 del 1 de febrero de 2018)
- II Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center (antes telemarketing) (Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, publicado en el BOE 165 del 12 de julio de 2017)
- III Convenio Único para el Personal Laboral de la Administración General del Estado (Resolución de 3 de noviembre de 2009, de la Dirección General de Trabajo, publicada en el BOE núm. 273 de 12-11-2009)

BIBLIOGRFÍA

- ALVAREZ CANTALAPIEDRA, Santiago (2017) “Capitalismo, precarización e inseguridad social. Introducción”, en PAPELES de relaciones ecosociales y cambio global No 140 2017/18, pp. 5-10
- DELEGACIÓN DE GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO (2016) Guía de derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- INTERMON-OXFAM (2018) Voces contra la precariedad: mujeres y pobreza laboral en Europa (disponible en <https://www.oxfamintermon.org/es/que-hacemos/voces-contra-precariadad-mujeres-pobreza-laboral>)
- LAPARRA NAVARRO, Miguel (2006) “5. La calidad del empleo en los servicios sociales”, en Del empleo precario. Dimensiones, causas y tendencias de la precariedad laboral, pp. 251-279. Madrid: Cáritas y Fundación FOESSA
- MARTÍNEZ-ALONSO CAMPS, Jose Luis (2018) “La nueva configuración de la gestión indirecta de los servicios públicos a resultas de la Ley de Contratos del Sector Público de 2017, Instituto Nacional de Administración Pública (disponible en <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1508227>)
- MARUGÁN, Begoña y VEGA, Cristina (2002) Gobernar la violencia. Apuntes para un análisis de la rearticulación del patriarcado, Revista Política y sociedad, Vol. 39, Nº 2, pp. 415-436

- MARUGÁN, Begoña (2009) “4. Pasando a la acción: Feminismos, violencia e institucionalización”, en Amor, razón, violencia, Miranda López, M.; Martín-Palomo, M.; Marugán Pintos, B.(eds.). Madrid: Los Libros de la Catarata, pp. 91-115
- Organización Internacional del Trabajo (2012) “Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario”. Oficina Internacional del Trabajo, Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV). Ginebra: OIT
- Organización Internacional del Trabajo (2018) Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Avance global sobre las tendencias del empleo femenino 2018. Ginebra: OIT
- (disponible en https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/WCMS_619603/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo (2018) Perspectivas sociales y del empleo en el mundo – Tendencias 2018. Ginebra: OIT
- (disponible en https://ilo.org/global/research/global-reports/weso/2018/WCMS_631466/lang--es/index.htm)
- PIÑEIRO, Diego (2011) “Precariedad objetiva y precariedad subjetiva en el trabajo rural. Nuevas evidencias” Revista de Ciencias Sociales. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. V. 24 No 28
- PLATAFORMA ESTAMBUL SOMBRA (2018) Informe sombra al GREVIO (disponible en <https://plataformaestambulshombra.wordpress.com/>)
- PRECARIAS A LA DERIVA (2004) A la deriva por los circuitos de la precariedad femenina. Madrid: Traficantes de Sueños
- RAMIÓ MATAS, Carles y GARCÍA CODINA, Oriol (2006) “La externalización de servicios públicos en España: la necesidad de repensar una nueva gestión pública planificada, controlada y evaluada. Revista CLAD Reforma y Democracia, num. 35, junio, pp. 1-22, Caracas, Venezuela
- SALVADOR, Miquel, RAMIÓ, Carles (2007) “Los referentes internacionales en los procesos de externalización de servicios públicos: Experiencias y cuestiones clave”, R.V.A.P num 77, pp. 177-206
- VICENT VALVERDE, Lucía (2018) “Tiempos de precariedad. Una mirada multidimensional a la cuestión precaria”, Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, nº140, pp. 35-40

¹ Ver <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

² Ver <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

³ Ver OIT (2012)

⁴ Ver Vicent Valverde (2008) para una introducción al carácter multidimensional de la precariedad, que seguimos en este informe.

⁵ Aquí pensaremos la precariedad como consustancial a las relaciones laborales, pero con diferentes gradaciones.

⁶ Ver el trabajo puntero en el estado español del colectivo Precarias a la Deriva (2004)

⁷ Este es un tema central para la OIT (2018). Ver Oxfam (2018), un informe reciente sobre mujeres y pobreza laboral en Europa.

⁸ Desde el feminismo se ha criticado el concepto mismo de trabajo, por centrarse en el empleo remunerado, proponiendo categorías como la de trabajo reproductivo o de cuidados que amplían sus fronteras desde una perspectiva de género.

⁹ Piñeiro (2011)

¹⁰ Ver Laparra (2006) para un análisis de la precariedad laboral en los servicios sociales dentro del estado español.

¹¹ Ramio y Salvador (2007: 179).

¹² Una síntesis de estas críticas en Ramió y García (2006).

¹³ Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1994), Plan de Acción de la Conferencia de Viena (1993), Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación de la Mujer CEDAW (1979), que no menciona la violencia, pero cuyo Comité desarrolló posteriormente doctrina en las Recomendaciones Generales 19 y 35.

¹⁴ Escapa a las posibilidades de este informe hacer un recuento de las regulaciones que la antecedieron y de la evolución de la acción colectiva feminista en materia de violencia en el contexto del estado español. Ver Marugán (2009).

¹⁵ Ver Vega y Marugán (2002) para una mirada crítica a los efectos de esta focalización.

¹⁶ El Convenio fue suscrito en 2011 y ratificado por el estado español en 2014, entrando así en vigor. En 2019 España tiene que presentar sus resultados en el GREVIO (Grupo de Expertas en la lucha contra la violencia contra la mujer del Consejo de Europa). La Plataforma Estambul Sombra ha presentado ya su informe sombra (2018). Ver bibliografía.

¹⁷ Frente a la corriente neopública mucho más minoritaria, más preocupada por la ética pública, la participación y el buen gobierno.

¹⁸ Valga como ejemplo que el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, una instancia fundamental para la coordinación y participación no fue convocado por el gobierno del Partido Popular desde noviembre de 2014 hasta mayo de 2016.

¹⁹ Ver Delegación de Gobierno para la Violencia de Género (2016)

²⁰ Esta competencia fue eliminada en 2013 por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y devuelta en 2018 mediante el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

²¹ Real Decreto 816/2018, de 6 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Artículo 5. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

²² <http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es>

²³ Real Decreto 253/2006, de 3 de marzo, por el que se establecen las funciones, el régimen de funcionamiento y la composición del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer.

²⁴ Un análisis jurídico detallado en Martínez-Alonso Camps (2018).

²⁵ Ramió y García (2006).

²⁶ Entró en vigor el 9 de marzo de 2018. No aplica a los expedientes de contratación iniciados con anterioridad a esa fecha.

²⁷ Aprobado por medio del Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado, el 11 de octubre de 2013.

²⁸ <https://contrataciondelestado.es>

²⁹ En un inicio el de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y en la actualidad el de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

³⁰ El adjudicatario de la última licitación de 2018 ha sido la unión temporal de empresas (UTE) Telefónica de España, S.A.U., y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. A efectos de la claridad expositiva de este informe, nos referiremos solamente a “Telefónica”.

³¹ Se transcriben literalmente las categorías de la citada tabla, en masculino salvo la de “Coordinadora”

³² Artículo 28. Cesión y subcontratación, pg. 12, el subrayado es nuestro.

³³ Cláusula XX, p 12.

³⁴ Incluye salario base y complementos.

³⁵ En el anterior Convenio de este sector vigente en 2015-2016, esta misma categoría se llamaba “operador de central receptora de alarmas”. Son equivalentes.

³⁶ Hay algunas experiencias en el estado español en este sentido, por ejemplo, hay experiencias en la Comunidad Autónoma Canaria en las que los pliegos de las licitaciones exigen la aplicación del Convenio Colectivo de Intervención Social.

³⁷ Artículo 21.2.3 del Convenio Colectivo, sobre Clasificación Profesional.

³⁸ La retribución bruta incluye los complementos. Si usamos esta variable no podríamos establecer comparaciones entre un convenio y otro porque la estructura de los complementos difiere. De modo que hemos utilizado el salario base bruto mensual, que multiplicado por 14 arroja el salario base bruto anual.

³⁹ El País, 22/03/2018, “El concurso de las pulseras de control a maltratadores queda desierto”, Pilar Álvarez

⁴⁰ <https://contrataciondelestado.es>

⁴¹ QUALYTEL TELESERVICIOS S.A.U (en adelante QUALYTEL).

⁴² Servicios de Teleasistencia S.A. ATENZIA, en adelante ATENZIA.

⁴³ A contar desde el 12/06/2018.

⁴⁴ Es llamativo que se aplique este artículo cuando no se trata de un contrato mercantil ni la administración pública es una empresa.

⁴⁵ Para contratos a tiempo completo. No incluye complementos.

⁴⁶ <https://atenzia.com/es/administraciones-publicas/atenzia-orienta#mujeres>

⁴⁷ Multiplicar por 14 pagas para calcular el salario base bruto anual.