

## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/35536 a 184/35571

13/04/2018

84686 a 84721

**AUTOR/A:** ÁLVAREZ ÁLVAREZ, Ángeles (GS)

### RESPUESTA:

En relación con las preguntas de referencia, cabe señalar que los hechos a los que hace referencia Su Señoría se produjeron bajo el mandato del anterior ejecutivo.

No obstante, el Gobierno desea manifestar que el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad gestiona actualmente el sistema de seguimiento por medios telemáticos en el ámbito de la violencia de género. Este sistema cuenta con dos Protocolos de Actuación aprobados durante la etapa del anterior Gobierno.

En primer lugar, el “Protocolo de Actuación del sistema de seguimiento por medios telemáticos de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género”, aprobado mediante Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 11 de octubre de 2013.

El segundo, como complemento del anterior, es el “Protocolo de Actuación en el Ámbito Penitenciario del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento en materia de violencia de género”, aprobado mediante Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 19 de octubre de 2015.

Este sistema ha sido gestionado durante la etapa del anterior Gobierno por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Este Departamento contrató, por procedimiento abierto, la prestación del servicio integral del sistema de seguimiento por medios telemáticos.

Así, el día 11 de mayo de 2018, se publicó en la Plataforma de Contratación del Sector Público la licitación para la contratación del servicio integral del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género, con un presupuesto base de licitación de 15.598.611,58 euros (IVA incluido), para un periodo de dos años y seis meses.



Realizados los trámites preceptivos, en fecha 17 de julio de 2018 se adjudicó la contratación del servicio integral a favor de la empresa licitadora que presentó oferta en el concurso, la UTE (Unión Temporal de Empresas) Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.

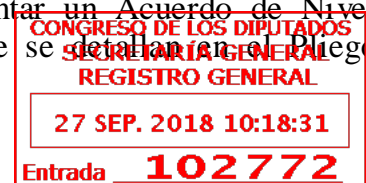
Tal y como establece el Pliego Prescripciones Técnicas, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género debe ser informada de los conflictos laborales en el centro de control, de tipo individual o colectivo, por parte de la empresa adjudicataria.

Por otro lado, la empresa adjudicataria es responsable, en su calidad de contratista, de organizar y dirigir a su personal, así como de fijar las normas de disciplina, turnos de trabajo, horarios, etc., orientando su esfuerzo al mejor cumplimiento de los niveles de calidad del servicio.

El nuevo Gobierno está trabajando en la resolución de las posibles incidencias que se hayan podido producir hasta ahora y va a supervisar el cumplimiento de los Protocolos de Actuación y de todos los aspectos contenidos en el pliego del contrato, con el objetivo de garantizar la calidad y la seguridad en la prestación del servicio.

En este sentido, se informa que se van a utilizar todos los instrumentos y medidas contempladas en el contrato para garantizar la calidad del servicio y para el control de las mismas, como los siguientes:

- Información actualizada y permanente de las incidencias que afecten al cumplimiento o incumplimiento de las medidas o penas, así como de las posibles incidencias en el funcionamiento de los elementos de vigilancia utilizados.
- Formación especializada, a cuenta de la empresa adjudicataria, para todo el personal del equipo de operación, en materia de violencia de género, relativa a intervenciones y resolución de incidentes en situaciones de violencia de género, así como en la tecnología específica a utilizar. Es a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género a quien corresponde supervisar esta formación.
- Coordinación con la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género para comprobar la adecuación de las personas candidatas a la prestación del servicio, con el fin de que la empresa contrate a los perfiles más idóneos.
- Realización de auditorías de calidad, por parte del Ministerio, para asegurar de que la ejecución del servicio se realiza de acuerdo con lo establecido en los pliegos.
- Seguimiento y supervisión continuos, por parte de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, respecto de la ejecución del servicio para verificar que éste se desarrolla de acuerdo con los Protocolos de Actuación.
- Auditorías internas mensuales realizadas por la empresa adjudicataria.
- Encuestas de satisfacción sobre los usuarios/as una vez que ha concluido el período de porteo de los dispositivos. Esta encuesta constituye uno de los indicadores clave de desempeño del servicio y, por tanto, figura en los informes remitidos a la Delegación del Gobierno.
- Obligatoriedad para la empresa adjudicataria de presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan en el Pliego de





Prescripciones Técnicas. La empresa debe informar mensualmente a la Delegación del Gobierno de su cumplimiento.

- Obligatoriedad para la empresa adjudicataria de desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto. Asimismo, está obligada a ofertar la incorporación de nuevas aplicaciones y actualizaciones, en función de las necesidades emergentes o fruto de la innovación tecnológica, compatibles con el servicio completo operativo que se contrate.
- Sustitución paulatina de los dispositivos con los que se presta servicio actualmente por dispositivos con tecnología más avanzada, a fin de minimizar los incidentes sobre conectividad y pérdida de cobertura que se venían detectando en los últimos tiempos.

Madrid, 27 de septiembre de 2018