



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/31212 a 184/31241

21/03/2018

80996 a 81025

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

#### **RESPUESTA:**

En relación con la información interesada, se señala que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, gestiona el sistema de seguimiento por medios telemáticos conforme a lo dispuesto en dos Protocolos de Actuación. Primero, en 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 Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 11 de octubre de 2013. Segundo, como complemento del anterior, en 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 Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el 19 de octubre de 2015.

Por ello, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad contrata por procedimiento abierto la prestación del servicio integral del sistema de seguimiento por medios telemáticos en las condiciones necesarias para garantizar y cumplir las previsiones de ambos Protocolos de Actuación.

El objeto del sistema de seguimiento es verificar el cumplimiento de las medidas y penas de alejamiento impuestas por los órganos judiciales en los procedimientos que se sigan por violencia de género. El sistema de seguimiento proporciona 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.

En atención a este objeto y de conformidad con el Protocolo de Actuación, las tareas básicas que realiza el centro de control consisten en la instalación y desinstalación de los dispositivos de seguimiento telemático, y en la gestión de los avisos generados por estos mediante el establecimiento de las comunicaciones establecidas.



El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad está trabajando en la redacción de unos pliegos para un nuevo procedimiento de licitación mediante contrato de servicios del servicio integral del sistema de seguimiento, que incluye un servicio de puesta a disposición de equipos de dispositivos telemáticos. En enero de este año se ha publicado el anuncio previo del nuevo procedimiento de licitación.

En relación con el centro de control del sistema de seguimiento, se indica que, de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato, todo el personal del equipo de operación (es decir, del centro de control) tiene formación especializada 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.

Esta formación corre a cuenta de la empresa adjudicataria, que debe garantizar esta formación especializada tanto en el momento inicial como continuada a lo largo de la prestación del servicio.

El Pliego de Prescripciones Técnicas especifica cuál es el dimensionamiento mínimo del centro de control constituido por: 1 Coordinador/a del Centro de Control, 1 Asesor/a Jurídico/a, Personal auxiliar y Puestos de Operación; para los que especifica formación y experiencia y tareas a desempeñar.

Por lo que se refiere a la incorporación de efectivos al centro de control, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género dispone de la información facilitada al respecto por la empresa adjudicataria, porque le corresponde, junto con la empresa adjudicataria, establecer el mecanismo para comprobar la adecuación de las personas candidatas a la prestación del servicio, con la finalidad de que la empresa contrate a aquellas que muestren una mayor idoneidad para el ejercicio de las funciones detalladas en el Pliego.

La Delegación del Gobierno tiene conocimiento de los cambios que afecten a la composición del equipo de operación que le comunica la empresa adjudicataria en el plazo de 24 horas, por escrito, indicando el motivo que suscita el cambio.

En el supuesto de que se produzca la sustitución de alguno de los efectivos personales y con objeto de minimizar el impacto sobre la continuidad del servicio, el adjudicatario asegurará un periodo de solapamiento.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género dará su conformidad al procedimiento de selección del personal del equipo de operación propuesto por la empresa adjudicataria.

Respecto a los datos de alarmas, se informa que en atención al objeto y características del sistema de seguimiento, los datos estadísticos disponibles, desde el inicio de la prestación del servicio en el año 2009, son los relativos a las instalaciones y desinstalaciones de dispositivos, con desagregación por Comunidades Autónomas, y están disponibles en los Boletines Estadísticos de la Delegación del Gobierno y en su portal estadístico.





Con la finalidad de garantizar la seguridad y protección de las víctimas de violencia de género usuarias de este servicio, que tiene un nivel de protección elevado, los datos relativos a avisos (alarmas y alertas) no están disponibles.

Por otra parte, se indica que los puestos de operación del centro de control (operadores/as) están encargados de gestionar y atender todas las alarmas y alertas recibidas en el centro de control de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Actuación y de acuerdo con el nivel de servicio detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato, para garantizar en todo momento la seguridad y confianza de la víctima.

Para evaluar el conjunto de requisitos de calidad y nivel de servicio, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género puede realizar auditorías de calidad del servicio, para asegurarse de que la ejecución del servicio se realiza de acuerdo con lo establecido en el Pliego.

El Gobierno, y en concreto el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, considera que el seguimiento del servicio ha de realizarse de manera permanente, mediante la atención puntual de las cuestiones que se planteen. Por ello, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género se realiza un seguimiento y una supervisión continuos de la ejecución del servicio para verificar que se efectúa de conformidad con los Protocolos de Actuación del sistema de seguimiento y con el contrato suscrito, así como a través de los informes periódicos recibidos y puntuales sobre cuestiones concretas que solicita el propio Ministerio.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria realiza mensualmente auditorías internas en el servicio, cuyos resultados son remitidos a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

Como se ha indicado, los puestos de operación del centro de control gestionan las alarmas recibidas según el Protocolo de Actuación, que establece pautas generales de actuación y comunicación con los profesionales que intervienen en estas situaciones y con los/as usuarios/as: comunicación de la alarma a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad territorialmente competentes y comunicación a la víctima y al usuario.

Por tanto, cuando se produce una alarma o alerta los puestos de operación deben gestionarla de conformidad con el Protocolo de Actuación que establece comunicaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) y los usuarios con celeridad y diligencia, para garantizar la seguridad y protección de la víctima y que las FCSE activen el operativo policial de protección a la mayor brevedad.

La comunicación de la alarma a la víctima tiene como finalidad conocer cómo se encuentra, si está o no acompañada, etc. y facilitar estos datos a las FCSE que intervienen.

Cuando se desinstalan los dispositivos, los efectivos técnicos de instalación y desinstalación de dispositivos, realizan las encuestas de calidad para conocer de este modo el grado de satisfacción de los/as usuarios/as del servicio.



El número de encuestas de satisfacción realizadas y puntuación resultante (en conjunto, por origen – víctimas, inculpados/condenados, etc.) constituye uno de los indicadores clave de desempeño del servicio y, por tanto, figura en los informes remitidos a la Delegación del Gobierno.

Por otra parte, se informa que la empresa adjudicataria del contrato debe presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas y debe informar mensualmente a la Delegación del Gobierno de su cumplimiento.

En cuanto a las características de los equipos de dispositivos para la prestación del servicio, se indica que el Protocolo de Actuación contempla que las alarmas generadas por estos pueden ser por incidencia técnica grave o por entrada del usuario en la zona excluida por resolución judicial. Las alarmas por incidencia técnica grave se producen cuando existe una incidencia que afecte a cualquiera de los componentes del sistema, por ejemplo, la rotura del brazalete de radiofrecuencia o la descarga de la batería de los dispositivos de localización.

Por tanto, las alarmas técnicas están previstas en el propio funcionamiento del sistema.

De conformidad con el contrato suscrito, la empresa adjudicataria deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto. Asimismo, estará 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.

Sin perjuicio de ello, en octubre de 2017 se licitó el contrato más ambicioso hasta la fecha por anualidades, importe y tecnología, para procurar una renovación tecnológica que redundara en la mejora de la prestación del servicio en beneficio de la seguridad de las mujeres víctimas de la violencia. Ese contrato incluía un servicio de puesta a disposición, instalación y mantenimiento de equipos de dispositivos telemáticos, para facilitar la incorporación de la evolución de las tecnologías de la comunicación.

En esta misma línea está trabajando el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para efectuar una nueva licitación por procedimiento abierto.

La Delegación del Gobierno tiene conocimiento de los conflictos laborales en el centro de control, de tipo individual o colectivo, que la empresa adjudicataria le comunica, en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Con la adjudicación del servicio la empresa adjudicataria será 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 ofrecidos al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad).

Madrid, 23 de abril de 2018