



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/27103, 184/27107	30/10/2020	68446, 68450
184/27110, 184/27112		68453, 68455
184/27113		68456

**AUTOR/A:** DE MEER MÉNDEZ, Rocío (GVOX); OLONA CHOCLÁN, Macarena (GVOX); ESTEBAN CALONJE, Cristina Alicia (GVOX)

### RESPUESTA:

En relación con las preguntas de referencia, se informa que el coste del Centro de Intermediación Telefónica (CIT) es asumido por la Dirección General de Políticas de Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, mediante la licitación del correspondiente contrato de servicios. Este servicio es gratuito, salvo en lo relativo al coste de la llamada o envío de mensaje, que dependerá del tipo de acuerdo al que las personas usuarias hayan llegado con su compañía operadora de telecomunicaciones.

Tal y como se informa en la Plataforma de Contratación del Sector Público, el importe de adjudicación del Servicio Centro de Intermediación Telefónica para personas con discapacidad auditiva y/o fonación, para el presente ejercicio, es de 201.627,81 euros.

El pliego de prescripciones técnicas del Servicio establece una plantilla mínima de personal que incluye a los siguientes trabajadores:

- 1 responsable del Centro de Intermediación, cuya principal labor es garantizar el buen funcionamiento del Servicio.
- 1 jefe de proyecto, con funciones de supervisión de la gestión del Centro.
- 1 coordinador de teleoperadores.
- 1 responsable técnico, con funciones relacionadas con el mantenimiento y funcionamiento de los equipos.



- Una plantilla mínima de 6 operadores que cubren el horario del servicio.

La ejecución del actual contrato de servicios ha incluido las mejoras siguientes:

- Ampliación de los canales de acceso al servicio, con integración de canales especializados en usuarios con sordo-ceguera, tales como Skype y Whatsapp, así como la inclusión del canal Teexme, con acceso a todos los usuarios para esta App disponible en Android e iOS.
- Implantación del teletrabajo, de modo que se ha garantizado el funcionamiento y atención de los usuarios de este servicio esencial para los mismos desde el inicio de la crisis de la Covid-19.

Durante este año no se han recibido quejas o sugerencias relativas al CIT. Las últimas recibidas datan de 2016 y 2017 y se referían, por un lado, a la inclusión de Whatsapp como canal de comunicación y, por otro, a la intermediación entre canales Skype (usuario con dificultad auditiva) y Whatsapp (oyente). Dichas sugerencias se encuentran, en la actualidad, plenamente operativas.

Madrid, 09 de diciembre de 2020

