

Nº EXPEDIENTE: 001-029148

FECHA DE LA SOLICITUD: 3 de octubre de 2018

FECHA DEL DOCUMENTO: 2 de noviembre de 2018

NOMBRE: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

CORREO ELECTRÓNICO: [REDACTED]

Con fecha 3 de octubre de 2018 tuvo entrada en la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad-Presidencia del Gobierno, solicitud de acceso a la información pública formulada por [REDACTED], al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. La solicitud quedó registrada con el número 001-029148.

El texto de la solicitud de información es el siguiente:

“Se solicita a la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género la siguiente información, relacionada con los Pliegos Técnicos que rigen el contrato del Servicio 016 vigente en la actualidad [en adelante Pliegos]: 1] Tabla con la relación de efectivos que prestan actualmente el servicio. Se ruega aportar la misma información que la tabla contenida en la página 16 de los Pliegos, incluyendo además el sexo/género de la trabajadora o trabajador, así como información sobre su especialización en materia de violencia de género [punto 3.1.A de los Pliegos]. Indíquese por favor el número de horas de formación en violencia de género e igualdad entre mujeres y hombres que cada trabajadora o trabajador cuenta en su haber y el nivel de la formación recibida [formación continua, postgrado, master, etc]. 2] Informe de la formación especializada en violencia de género ya ofertada al personal en 2018 y planificada para este mismo año [punto 4.3 de los Pliegos]. 3] Plan de calidad y acompañamiento a los efectivos [punto 4.3 de los Pliegos]. 4] Conflictos laborales comunicados al Ministerio [punto 4.3 de los Pliegos]. 5] Quejas recibidas y documentación sobre el sistema de atención de quejas [apartado 4.4. de los Pliegos]. 6] Último informe mensual [punto 6.2 de los Pliegos]. 7] Evaluación de satisfacción de las ciudadanas usuarias del servicio, realizada mediante encuestas de calidad u otros medios, si existieran. 8] Datos de contacto de la Coordinador/a General del Contrato por parte de la empresa. 9] Datos de contacto de la persona responsable de la supervisión del contrato por parte de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género [art. 9 de los Pliegos]. Atentamente”.

El 4 de octubre de 2018 esta solicitud se recibió en la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, momento a partir del cual empieza a contar el plazo de un mes para su resolución previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre.

Una vez analizada la solicitud, se resuelve conceder parcialmente el acceso a la información a que se refiere la solicitud deducida por [REDACTED] informándole, con carácter previo, que el contrato administrativo en vigor para la gestión del servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en violencia de género, se suscribió con la empresa Servicios de Teleasistencia, ATENZIA, el 12 de junio de 2018.

Este contrato está suscrito con la empresa que ha resultado adjudicataria del procedimiento abierto de licitación para la prestación del servicio 016, de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, publicado el 15 de enero de 2018 en la Plataforma de Contratación del Sector Público, con el Pliego de Prescripciones Técnicas y la Hoja-Resumen del Modelo-Tipo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por lo expuesto, se cumple con lo previsto en el artículo 8.1.a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, sobre la información mínima relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria, en este caso, un contrato, que debe hacerse pública por la Administración General del Estado, incluida en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en la Hoja-Resumen publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

En la solicitud a través del Portal de Transparencia se requiere, en primer lugar, la tabla con la relación de efectivos que prestan actualmente el servicio, con la misma información que la tabla contenida en la página 16 de los Pliegos, incluyendo además el sexo/género de la trabajadora o trabajador, así como información sobre su especialización en materia de violencia de género.

Esta Delegación del Gobierno considera que, de conformidad con el artículo 14.1.h) de la Ley 19/2013, la solicitud puede limitarse porque la información para la que se pide acceso se refiere a las condiciones de los contratos de los/as trabajadores/as de la empresa adjudicataria que, en caso de hacerse pública, incidirá en sus intereses económicos y comerciales.

A este respecto, el artículo 120 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre [aplicable al contrato para la prestación del servicio 016 en virtud de la disposición transitoria primera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público], dispone que en los contratos que impongan al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, el órgano de contratación deberá facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

Por tanto, la información sobre las condiciones de los contratos de los/as trabajadores/as tiene como finalidad que las empresas licitadoras a un contrato administrativo por procedimiento abierto puedan evaluar los costes laborales asociados a la subrogación de efectivos prevista en el procedimiento de licitación para realizar oferta a la licitación.

La divulgación de las condiciones de los contratos de los/as trabajadores/as de la empresa adjudicataria de un contrato administrativo durante el período de ejecución de éste, afecta a los intereses económicos y comerciales de la empresa.

En la solicitud se requiere información sobre el sexo/género de la trabajadora o trabajador, así como información sobre su especialización en materia de violencia de género. A este respecto, se informa que todos los efectivos de la empresa Atenzia que prestan el servicio 016 son mujeres, su especialización en materia de igualdad y violencia de género es la que se facilita en la tabla siguiente con indicación de las horas de formación, toda la formación es formación continua, salvo la que expresamente figura como postgrado o master:

Mujer 1-Curso de igualdad de oportunidades 2-Curso de puntos de 1-200horas

	encuentro familiar 3 - Técnico de igualdad de oportunidades 4- Curso igualdad y violencia de género 5- Atención y gestión telefónica en el 016	2-120horas 3 - 65 horas 4- 86 horas 5 - 20 horas
Mujer	1-Curso de violencia de género	
Mujer	1-Claves y orientaciones para la atención en violencia de género 2-Intervención con perspectiva de género en mujeres víctimas de violencia machista 3 -Atención psicológica a víctimas violencia de género 4- Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los SS.SS 5-Intervención con víctimas de violencia de género	1-15 horas 2-20 horas 3-20 horas 4-65 horas 5 - 32 horas
Mujer	1-Tratamiento legislativo y aspectos criminológicos 2- Primeros auxilios psicosociales para víctimas de violencia de género 3-Atención psicológica a víctimas violencia de género 4- Curso de atención e intervención en puntos de encuentro familiar 5- Curso de agente de igualdad de oportunidades	1-Pte horas 2-16 horas 3- 20 horas 4- Pte horas 5- Pte horas
Mujer	1- Primeros auxilios psicológicos	1-16 horas
Mujer	1- Master universitario en mediación y orientación	1-550 horas
Mujer	1- Curso sobre violencia de género	1- 60 horas
Mujer	1 - Técnico de igualdad de oportunidades 2- Curso igualdad y violencia de género 3- Atención y gestión telefónica en el 016	1-65 horas 2-120 horas
Mujer	1- Violencia de género 2 - Igualdad de oportunidades	3-20 horas 1-60 horas
Mujer	1 -Prevención de la violencia de género y atención integral a las víctimas 2-Curso Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 3- Prevención de la violencia de género en el contexto educativo	2-60 horas 1-500 horas 2-60 horas 3-25 horas
Mujer	1 -Primeros auxilios psicológicos 2- Orientación en materias relacionadas con los hombres y la igualdad de género	1-16 horas 2-66 horas

Mujer	1-Primeros auxilios psicológicos 2- Formación sobre mujeres sordas víctimas de violencia de género 3- Curso violencia de género: Buenas prácticas frente a la victimización secundaria	1-16 horas 2- 8 horas
		3 - 8 horas
Mujer	1-Violencia de género [ICAM]	1-60 horas
Mujer	1- Prevención de la violencia de género y atención integral a las víctimas	1- 500 horas
Mujer	1- Título de especialización en violencia de género	1-60 horas
Mujer	1- Master universitario en estudios para la igualdad de género en ciencias humanas; sociales y jurídicas 2- Master especialista en género y políticas de igualdad 3- Curso de formación sobre igualdad y violencia de género para el servicio 016	1- 2760 horas 2-360 horas 3- 90 horas
Mujer	1-Especialista en violencia de género 2-Intervención social ante las situaciones de violencia en el entorno familiar 3 - Intervención con perspectiva de género en mujeres víctimas de violencia machista 4- Atención psicológica a víctimas violencia de género	1-40 horas 2-140 horas 3-20 horas 4- 20 horas
Mujer	1-Formación para teleoperadoras sobre igualdad y violencia de género en el Servicio 016 2-Intervención telefónica con mujeres víctimas de violencia domestica	1-21 horas 2- 6 horas
Mujer	1- Posgrado en violencia de género 2 - Técnica experta en violencia de género 3 - violencia contra la mujer: aspectos penales y criminológicos 4 - Curso de ecofeminismo	1- 440 horas 2-25 horas 3- 16 horas
		4 - 40 horas
Mujer	1- Primeros auxilios psicológicos	1-16 horas
Mujer	1- Primeros auxilios psicológicos	1-16 horas
Mujer	1- Máster de Derecho en violencia de género	1-1800 horas
Mujer	1-Postgrado en Violencia de género: prevención, detección y atención	1-400 horas
Mujer	1- Violencia de género [ICAM]	1-60 horas

Por lo que se refiere al segundo punto de la solicitud, referido a Informe de la formación especializada en violencia de género ya ofertada al personal en 2018 y planificada para este mismo año, se informa que la empresa adjudicataria Atenzia ha organizado una formación continua competencial para el último trimestre de 2018, con contenidos relativos a: Aspectos psicosociales de la violencia de género [5 horas], Efectos de la violencia machista en la salud de las víctimas [5 horas], Sesiones de supervisión técnica [10 horas], Reciclaje “Perspectiva de Género” [3 horas].

En cuanto al tercer punto de la solicitud, referido al Plan de calidad y acompañamiento a los efectivos, se informa que, de acuerdo con la información facilitada por la empresa adjudicataria, este plan consiste en: Reuniones individuales periódicas semanales de 1 hora de duración y reuniones grupales quincenales, que mantiene la persona responsable con el equipo de trabajo; realización de auditorías internas y del sistema; y el acompañamiento a los efectivos se lleva a cabo a través de sesiones de supervisión técnica dirigidas a la prevención de situaciones de crisis o a su atención.

Respecto al punto cuatro de la solicitud, se informa que la empresa Atenzia no ha comunicado conflicto laboral alguno a esta Delegación del Gobierno.

En cuanto al punto quinto de la solicitud, relativo a quejas recibidas y documentación sobre el sistema de atención de quejas, se informa que la empresa Atenzia dispone de un sistema de atención de quejas en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas a través del cual cualquier persona usuaria del servicio 016 puede presentar sugerencias/reclamaciones sobre el propio servicio y/o sobre los recursos a los que se le ha derivado, bien por correo electrónico, bien por teléfono.

En cuanto a lo requerido en el punto seis de la solicitud, referido al último informe mensual, se informa que esta Delegación del Gobierno difunde datos relativos a llamadas pertinentes sobre violencia de género recibidas en el servicio telefónico 016, desglosados por Comunidades Autónomas y provincias. Estos datos pueden ser consultados en el Portal Estadístico, en los Boletines Estadísticos Mensuales, Anuales y en los Informes Anuales del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, accesibles a través del siguiente enlace:

<http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/violenciaEnCifras/home.htm>

Por lo que se refiere al punto siete de la solicitud, sobre evaluación de satisfacción de las ciudadanas usuarias del servicio, realizada mediante encuestas de calidad u otros medios, si existieran, se informa que la empresa Atenzia está trabajando en el diseño e implantación de un sistema que permita evaluar el grado de satisfacción de las usuarias. La evaluación de la satisfacción es una mejora en la prestación del servicio, de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas, que la empresa licitadora puede ofertar y que es tenida en cuenta por el órgano de contratación en la valoración de la oferta.

Por último, respecto al punto ocho, sobre los datos de contacto de la Coordinador/a General del Contrato por parte de la empresa, y al punto nueve sobre los datos de contacto de la persona responsable de la supervisión del contrato por parte de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, esta Delegación del Gobierno estima que no pueden facilitarse, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, al tratarse de datos de carácter personal.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid [Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa], en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno]. En ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

Firma,

Pilar Llop Cuenca

---