

ANEXO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y SOCIAL EN SITUACIÓN DE DUDA, DIFICULTAD O EMERGENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR MEDIANTE UNA LÍNEA TELEFÓNICA 900 DE AYUDA A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA”.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de atención telefónica a la comunidad educativa para ofrecer **ayuda psicológica y social** a alumnado en situación de duda, dificultad o emergencia en el ámbito escolar, durante 24 horas todos los días del año y todos los días de la semana, mediante una **línea telefónica 900 de ayuda a la infancia y la adolescencia** con el objetivo de dar respuesta a la necesidad de escucha de niños, o adolescentes sobre todo, y de orientación en situaciones de emergencia, o derivar en caso de ser conveniente a los servicios correspondientes, como medida de prevención e intervención para la mejora de la convivencia escolar en la Región de Murcia durante el ejercicio 2018.

En el “Plan Regional para la mejora de la convivencia escolar para la Región de Murcia, 2017-2020” y dentro del eje de actuación 4 dirigido a la sociedad, cuyo objetivo es el de crear una concienciación social sobre la importancia de la mejora de la convivencia y hacer partícipe a toda la sociedad en dicho propósito de nuestros alumnos y alumnas, viene establecida una medida que es la habilitación de un servicio telefónico a disposición de todos los ciudadanos, donde solicitar información o denunciar supuestos casos de acoso escolar o cualquier otro supuesto que pueda mermar la convivencia en los centros educativos.

Es por ello, que desde el Observatorio para la convivencia escolar, y enmarcado en este Plan, en el último trimestre de 2017 se puso a disposición de la comunidad educativa de la Región, **una línea telefónica 900 de ayuda a la infancia y la adolescencia**, un número gratuito al que pueden dirigirse niños, adolescentes y adultos para consultar cualquier tipo de problemática relacionada con menores.

El servicio **objeto de contratación** consiste en la atención telefónica a la comunidad educativa para ofrecer ayuda psicológica y social a alumnado, durante 24 horas todos los días del año y todos los días de la semana.

Por tanto, la necesidad administrativa a satisfacer es contar con profesionales especializados en el área de la intervención social, o psicológica o educativa con experiencia en atención a menores y convivencia escolar para la prestación de este servicio de atención telefónica a la comunidad educativa para ofrecer ayuda psicológica y social a alumnado, durante 24 horas todos los días del año y todos los días de la semana durante el **ejercicio económico 2018**.



La no disposición de personal para realizar el servicio atención personalizada y continuada las 24 horas al día, los 7 días de la semana hace necesario recurrir a su contratación externa por un equipo de especialistas externos a la Consejería de Educación, aunque la línea telefónica debe pertenecer a la misma.

2.- CRITERIO DE ADJUDICACIÓN

El **criterio** de adjudicación se realizará en función del criterio del **precio** más bajo.

3.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO

3.1 El servicio de atención telefónica a la comunidad educativa para ofrecer **ayuda psicológica y social** a alumnado en situación de duda, dificultad o emergencia en el ámbito escolar, se desarrollará entre el **1 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2018**, durante 24 horas todos los días del **año y todos los días de la semana**, pudiendo ser prorrogado por diez meses.

3.2 El coste máximo a abonar a la empresa adjudicataria por la prestación del servicio desde el día **1 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2018** será de 30.000 €.

3.3 El **presupuesto máximo** de licitación será de 30.000 € (treinta mil euros), que está exento de IVA por tratarse de prestación de servicios de asistencia psicológica, desglosado de la siguiente manera:

- a) 27.000,00 €** correspondientes al ejercicio **2018** (meses de marzo a noviembre).
- b) 3.000,00 €** al ejercicio **2019** (mes de diciembre 2018).

3.4 El **pago** se realizará mensualmente por **meses vencidos**.

4.- FINALIDAD

A través de este servicio, la Consejería de Educación, Juventud y Deportes pretende dar respuesta a la necesidad social de que el ciudadano tenga una especial atención, orientación y asesoramiento en situaciones de duda, dificultad o emergencia, en el ámbito de convivencia escolar, durante las 24 horas del día, los 365 días al año, mediante el **teléfono regional para la mejora de la convivencia escolar, 900102250**.

Este servicio de atención telefónica a la comunidad educativa (alumnos, profesores, equipo directivo, padres o tutores legales y personal de los centros escolares) y en general a cualquier persona que tenga conocimiento de cualquier problemática referida a convivencia escolar tanto dentro como fuera del aula (acoso escolar, violencia de género, islamofobia, radicalismo, violencia en el centro, problemas generados por la identidad de género. En general delitos de odio) es gratuito y funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, 365 días al año. Se



incluyen también los casos de ciberacoso, a través de internet, móviles y redes sociales.

5.- PERFIL DEL PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y SOCIAL EN SITUACIÓN DE DUDA, DIFICULTAD O EMERGENCIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR - MEDIANTE UNA LÍNEA TELEFÓNICA 900 DE AYUDA A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA”

La empresa adjudicataria del contrato deberá contar con profesionales especializados en el área de la intervención social, o psicológica o educativa con experiencia en convivencia escolar e intervención, para la prestación de este servicio de atención telefónica de ayuda psicológica y social a alumnado en situación de duda, dificultad o emergencia en el ámbito escolar. De los cuales al menos un profesional deberá ser **psicólogo y coordinará del servicio**.

6.- FUNCIONES DEL PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y SOCIAL MEDIANTE UNA LÍNEA TELEFÓNICA 900 DE AYUDA A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Las funciones de los profesionales que atiendan la línea 900 serán las siguientes:

- a) Facilitar el acceso a la información de manera personalizada, con claridad, rapidez, inmediatez y confidencialidad ante situaciones de dificultad, ofreciendo a los alumnos un espacio seguro para poder expresarse y exteriorizar sus necesidades.
- b) Dar respuesta a la necesidad de escucha, principalmente de alumnos, tanto en orientación y asesoramiento, como en situaciones de emergencia (intentos de suicidio, malos tratos físicos o psíquicos, violencia escolar, violencia de género, problemas escolares, racismo, acoso por razón de identidad, etc).
- c) Comprobar la veracidad de la información o denuncia recibida, verificando las llamadas con datos incongruentes o presuntamente falsas o maliciosas.
- d) Recoger la máxima de información, identificando al afectado, la situación denunciada y el entorno en la que se produce, en un grado tal que permita valorar la gravedad del caso y actuar en consecuencia, bien informando o remitiendo el caso al Observatorio de la Convivencia para su investigación o intervención o en casos de extrema urgencia y gravedad realizando una derivación al 112, servicios sanitarios o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- e) Evaluar con la máxima rapidez posible el riesgo o desprotección en que se pudiera encontrar el escolar y derivar los casos al observatorio para la convivencia escolar para el inicio o continuidad de la investigación y/o intervención y en casos de extrema urgencia y gravedad al 112 o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- f) Trasladar toda la información recogida al Observatorio para la Convivencia Escolar para su posterior tratamiento estadístico y uso a la hora de implantar medidas e iniciativas que puedan mejorar la convivencia escolar en la Región.



7.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

7.1 Determinadas por la Circular 3/2012, de 2 de febrero, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se fijan los criterios para la aplicación de la Disposición Adicional vigésimo sexta, uno, punto 10 de la Ley 6/2011, de 26 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sobre los contratos de servicios:

- El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
- Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
- El servicio objeto de este contrato afecta a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin que pueda ser considerado como tarea permanente o habitual.
- La especial dificultad técnica de las tareas objeto de este contrato de servicios no permite su desarrollo por personal interno de la Administración Regional.

7.2 Determinadas por el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión:

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que reuniendo los requisitos de la titulación y experiencia exigidos en los pliegos (en los casos en que se establezcan requisitos específicos de la titulación y experiencia), formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la "entidad contratante".



2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de la baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus instalaciones, utilizando la línea telefónica 900102250 contratada al efecto por la Administración regional.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que deberá ser el psicólogo adscrito al contrato y que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la “entidad contratante”, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar al régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

7.3 Además, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el personal que la empresa vaya a



adscribir a la ejecución de este contrato deberá cumplir el requisito de no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, prostitución y explotación sexual, exhibicionismo y provocación sexual, corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. El adjudicatario será responsable de que este personal cumple este requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, debiendo recabar los certificados correspondientes de su propio personal. Además, deberá sustituir a aquellos empleados que de manera sobrevenida durante la ejecución del contrato incumplan el citado requisito.

8.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Actuará como responsable del contrato D^a M^a del Mar Sánchez Rodríguez, Coordinadora para la Convivencia Escolar en la Región de Murcia de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes.

9.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

9.1 El órgano de contratación podrá acordar, una vez perfeccionado el contrato y por razones de interés público, modificaciones en el mismo en los casos y en la forma previstos en el título V del Libro I y de acuerdo con el procedimiento regulado en los artículos 211 y 108 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público R.D.L. 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas TRLCSP.

9.2. De conformidad con el apartado 6 de la Disposición adicional vigésima de la Ley 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018, en relación con el artículo 106 del TRLCSP, el presente contrato podrá ser objeto de modificación, para posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria. En ese supuesto las modificaciones que se podrán introducir serán la reducción del plazo de ejecución, de modo que se reduzca como máximo el 10% el precio del contrato.

Vº Bº LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN
A LA DIVERSIDAD Y CALIDAD EDUCATIVA

LA COORDINADORA DEL OBSERVATORIO
PARA LA CONVIVENCIA DE LA REGIÓN DE
MURCIA

Mª Esperanza Moreno Reventós

Mª del Mar Sánchez Rodríguez

(Documento firmado electrónicamente en Murcia)

