

## **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO DE EMERGENCIA "SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA NO PRESENCIAL COMO APOYO A LOS DOCENTES QUE PRESTAN SERVICIOS EN CENTROS DOCENTES PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL INICIO DEL CURSO 2020-2021"**

### **1. Objeto**

El objeto del contrato de emergencia es disponer de forma inmediata de un servicio apoyo psicológico a los docentes que prestan servicios en los centros públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid en el inicio del curso 2020/2021.

La finalidad de esta prestación es aportar un recurso de utilidad directa a los docentes, de forma que puedan afrontar las dificultades del curso escolar 2020/2021.

### **2. Descripción del servicio**

La Consejería de Educación y Juventud informará a través de los cauces que se consideren precisos (correo a centros educativos, información en web u otras) de la disponibilidad del servicio de apoyo psicológico durante el inicio de curso y la forma de acceder al mismo.

La información puesta a disposición explicará la finalidad, prestación que será recibida por el usuario del mismo y el cauce de acceso.

El adjudicatario del contrato de emergencia se compromete a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- ✓ Creación de un espacio web específico y concreto para los usuarios del servicio, donde se identificarán mediante clave segura.
- ✓ El adjudicatario recepcionará a través de la página web diseñada, la solicitud de prestación. Este acceso cumplirá los requerimientos en materia de Protección de Datos que serán especificados en el acuerdo de encargo del tratamiento que se anejará a este documento y que firmarán las partes
- ✓ En el portal del COP Madrid, se ubicará con una IP fija, una página para acceder al servicio. Esta página solicitará al usuario como campos obligatorios login y contraseña de EducaMadrid.  
Los datos de clave así recogidos se enviarán para su validación a una IP previamente facilitada por EducaMadrid que el sistema externo

utilizará para conectarse. Ese acceso a la IP de EducaMadrid, se realizará mediante login y contraseña exclusiva para el COP Madrid.

El servidor de EducaMadrid, una vez realizada la verificación de que la autenticación introducida por el usuario se corresponde con un docente de centro público no universitario es correcta, devolverá conformidad o denegación de condición de docente para permitir el acceso mediante clave.

La Consejería de Educación y Juventud no realizará extracción de datos de las solicitudes de verificación que se lleven a cabo desde la página de acceso, salvo por circunstancias excepcionales vinculadas a la seguridad de datos. Finalizada la ejecución del contrato se procederá a la eliminación de los registros. Los datos no serán empleados para ningún otro fin distinto del establecido para la correcta ejecución del servicio, siendo a su finalización, bloqueados y destruidos una vez finalizados los plazos de conservación que estipule la normativa.

- ✓ Puesta a disposición del interesado de un **formulario** para toma de datos mínimos que permitan establecer el profesional más adecuado para la prestación del apoyo psicoemocional. El formulario será remitido a la Consejería de Educación y Juventud de forma previa a ser colgado en la Web, para su conocimiento y valoración.

El formulario que se incorpore en la página web para fijar la toma de contacto, contendrá los datos mínimos necesarios para establecer el perfil del profesional que debe atender al usuario. No recogerá datos de DNI, nombre y apellidos. El formulario contendrá todas las especificaciones de consentimiento informado y de política de privacidad para la prestación de servicio y de protección de datos.

- ✓ El adjudicatario evaluará en 24/48 horas la necesidad requerida y designará el profesional que considera adecuado para la intervención.
- ✓ El profesional se pondrá en contacto por teléfono y/o plataforma de atención on line segura en el tramo de día y hora solicitado por el usuario, de forma que la intervención se produzca en el plazo más breve posible. La intervención tendrá una duración entre 30-40 minutos. Durante esta sesión además de ayudar a la persona a afrontar su situación emocional específica, se valorará la gravedad de la afectación.

En el caso, de que a juicio del profesional fuera precisa una mayor intervención por la gravedad de los síntomas o de la situación, podrá haber dos sesiones adicionales hasta un máximo de tres.

- ✓ El profesional que realice la intervención cumplimentará un registro de la intervención realizada, derivación y/o seguimiento (si es el caso) para su traslado al adjudicatario y posterior elaboración de informes de seguimiento de prestación del servicio, a efectos estadísticos de uso del servicio.

- ✓ En aquellos casos en los que se trate de situaciones de especial complejidad o gravedad, se trasladará el caso a la comisión de seguimiento del dispositivo, que analizará la situación y aprobará de forma expresa la continuidad de la intervención, su finalización y/o derivación a otros recursos.
- ✓ El adjudicatario elaborará para seguimiento y control de la prestación del servicio por la Consejería de Educación y Juventud, informes semanales, mensuales y un informe final de proceso y resultados. Los informes recibidos no contendrán ningún dato que permita identificar al usuario del servicio, se facilitará siempre la información anonimizada y con finalidad estadística.

### **3. Medios esenciales requeridos para la prestación del servicio.**

El adjudicatario pondrá a disposición de la prestación del servicio, como mínimo, los siguientes medios:

#### **3.1. Medios personales**

Para la realización de las actividades objeto del contrato, el adjudicatario del contrato de emergencia pondrá a disposición de la Consejería de Educación y Juventud aquellos profesionales que sean precisos para dar atención conforme a la demanda que se produzca en los plazos establecidos.

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato un equipo de psicólogos titulados con la cualificación y experiencia necesaria para la atención psicológica a distancia, destinando los recursos humanos que sean necesarios para atender a los docentes que precisen el servicio hasta el máximo previsto en el contrato. Corresponde al adjudicatario dotar al contrato de los medios personales que permitan llevar a cabo las gestiones de control sobre el cumplimiento de tiempos de respuesta, elaboración de informes, seguimiento de usuarios, gestión correcta de la plataforma tecnológica y en general todo lo vinculado a la correcta ejecución del servicio.

#### Características generales del perfil profesional para el servicio:

- Experiencia en intervención psicológica no presencial.
- Experiencia en el trabajo en situaciones de emergencia y/o situaciones críticas.
- Experiencia profesional específica en intervención con docentes y en centros escolares – comunidad educativa.

Según las características de los casos derivados, se designará a:

- Especialista en Psicología Clínica, Psicólogo General Sanitario, habilitado/autorizado como psicólogo sanitario (DA 7ª Apdo. 5 LGSP)
- Experto/a en Psicología Educativa

El profesional asignado a un usuario se mantendrá durante las sesiones objeto de prestación. En el supuesto de que el profesional, durante la ejecución del servicio sufra incapacidad transitoria, o cualquier circunstancia que imposibilite continuar con las intervenciones sucesivas con un usuario, el adjudicatario asume la obligación de reemplazar con profesional de perfil similar de forma que no se vea afectada la prestación recibida por el docente. A estos efectos, el adjudicatario informará al usuario de esta circunstancia excepcional y le pondrá en contacto con el nuevo profesional.

En ningún caso ni circunstancia, el profesional asignado facilitará sus datos personales con la finalidad de continuar con un apoyo o tratamiento posterior a la ejecución del contrato, siendo imprescindible mantener en todo momento por profesionales y adjudicataria la debida deontología en la ejecución del servicio. Los datos que pueda obtener el profesional, una vez finalizada su intervención, quedarán bloqueados hasta fin de contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario, la selección y verificación que sea precisa de la experiencia y conocimientos para una adecuada selección del profesional para cada intervención.

El adjudicatario ostentará la cualidad de empresario respecto del personal que destine a la prestación del servicio contratado con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición, con arreglo a la legislación vigente y a la que, en lo sucesivo se promulgue, soportando todos los gastos del mismo y ejercitando, en todo momento, su poder de dirección, sancionador y disciplinario, siendo, por tanto, de exclusiva cuenta del adjudicatario el pago del personal que emplee para la realización de los trabajos objeto del contrato.

En ningún caso, resultará responsable la Consejería de Educación y Juventud de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

Asimismo, se establece que de la prestación del servicio por el personal aportado por la empresa adjudicataria no se derivarán relaciones jurídicas de carácter funcional o laboral con la Comunidad de Madrid.

### **3.2 Coordinador del servicio por el adjudicatario**

El adjudicatario pondrá a disposición de la Consejería de Educación y Juventud un coordinador del servicio. Este coordinador será el interlocutor para todos aquellos ajustes o requerimientos puestos de manifiesto por el órgano de contratación para la correcta ejecución del servicio. Será el interlocutor con la Dirección General de Recursos Humanos para todas las incidencias que puedan producirse, informaciones relevantes, entregas de informes y resto de actuaciones señaladas en el presente documento de prestación del servicio. Así mismo será el interlocutor para todo lo relacionado con protección de datos.

Con el objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión del servicio, el adjudicatario deberá proceder a la canalización de las reclamaciones e incidencias, así como a la impartición directa de las órdenes e instrucciones de trabajo a los profesionales que presten su asistencia, resolviendo de forma inmediata todas las incidencias técnicas que puedan producirse y llevando a cabo aquellas mejoras en la información de acceso que se indiquen por parte de la Consejería de Educación y Juventud.

### **3.3. Horario prestación del servicio**

El acceso para realizar la petición de intervención vía web estará disponible todos los días de la semana, las 24 horas del día, desde la adjudicación del contrato de emergencia y hasta el día 4 de diciembre inclusive. El día 4 de diciembre a las 24 horas se procederá al cierre del espacio Web. Las peticiones recibidas tendrán como fecha tope de atención el día 10 de diciembre, y se incorporarán al informe final y factura de prestación de servicios del último día de ejecución del contrato fijado para el día 11 de diciembre.

El horario de prestación del servicio se ajustará a lo solicitado por el empleado público dentro de las siguientes franjas horarias:

- De lunes a viernes,
  - o Para establecimiento de la llamada telefónica o plataforma de atención on line segura desde las 8 horas hasta las 20 horas, siempre en el tramo horario solicitado por el empleado público.
- Sábados

- Desde las 8 horas hasta las 14 horas para establecimiento de llamada o plataforma de atención on line segura, dentro del horario requerido por el docente.

### **3.3 Requerimientos tecnológicos**

El adjudicatario, debe contar con el equipamiento informático necesario y los recursos tecnológicos precisos y seguros para poner a disposición de la Consejería de Educación y Juventud, una página web, que se ubicará dentro de su propio portal. El docente que desee recibir el servicio accederá mediante contraseña, que permita su verificación como empleado de la Consejería de Educación y Juventud. Efectuado el acceso, completará un formulario que facilitará al adjudicatario la asignación del profesional más adecuado. La verificación de identidad no será objeto de archivo en ningún caso, ni por parte de la Administración ni por el prestador del servicio. La verificación se realizará a los únicos efectos de garantizar que el usuario que accede se encuentra dentro del colectivo objeto de prestación del servicio.

El profesional que preste el servicio concreto, dispondrá de los recursos tecnológicos necesarios para establecer el contacto telefónico o de video conferencia, a elección siempre del usuario del servicio. En ningún caso se grabarán las llamadas o las videoconferencia mediante plataforma de atención on line, siendo responsabilidad del adjudicatario trasladar las instrucciones de protección de la identidad y garantizar todos los requerimientos de seguridad precisos, de forma que en ningún caso queden anotados, o guardados ningún dato personal del usuario del servicio.

El adjudicatario deberá contar con el equipamiento material y medios físicos necesarios para el desarrollo del servicio. Todos los materiales y equipos deberán ser adecuados para su desarrollo y deberán contar con las homologaciones exigidas por la normativa vigente, así como, en su caso, las licencias necesarias para la actividad. El Acuerdo de Encargo del Tratamiento que se firmará entre el responsable del tratamiento y el adjudicatario contendrá las especificaciones precisas.

El adjudicatario dispondrá de un seguro de responsabilidad civil frente a terceros para resarcir de los daños que puedan ser ocasionados con motivo del desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta que el destinatario final del servicio es el profesorado de centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid.

## **4. Plazo de ejecución**

El plazo de ejecución será desde la adjudicación del contrato de emergencia, coincidente con el inicio de curso escolar y teniendo como fecha límite el 11 de diciembre de 2020, de acuerdo con el objetivo del contrato de poner a

disposición del personal docente de un servicio de apoyo de atención psicológica al comenzar las actividades escolares, momento en el que la situación derivada del COVID-19, es especialmente compleja y requiere de un esfuerzo adicional muy relevante.

## **5. Dirección, seguimiento, coordinación del proyecto. Control y supervisión del servicio.**

La Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Educación Y Juventud, ejercerá las funciones indicadas en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, en concreto, supervisión de la ejecución, adopción de las decisiones precisas para la correcta ejecución y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización del presente contrato y la resolución de incidencias surgidas, quien, asimismo, podrá solicitar al adjudicatario todo tipo de información derivada del objeto del presente contrato.

Para la prestación eficaz del servicio, el adjudicatario designará un coordinador de los servicios, con plena disponibilidad horaria, con capacidad decisoria y con la presencia que demande la eficacia del servicio y que requieran las posibles actuaciones especiales que tengan lugar. Este coordinador será el interlocutor con la Consejería de Educación y Juventud.

El adjudicatario realizará informes semanales y mensuales sobre las características y datos esenciales de la prestación del servicio. Estos informes reflejarán aquellos contenidos que la Consejería de Educación y Juventud considere necesarios para la correcta prestación y seguimiento de la ejecución. El informe final, contendrá el resumen de todo lo actuado, los datos estadísticos precisos para conocer la prestación del servicio y posible adopción de medidas. El adjudicatario pondrá en cualquier caso de manifiesto a la Dirección General de Recursos Humanos aquellas situaciones específicas de centros que por el número de personas afectadas o por sus peculiares características deban ser conocidas para un estudio de situación por parte de la Administración.

## **6. Confidencialidad de la información, actuaciones en materia de protección de datos personales.**

Para garantizar un adecuado cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679 así como demás disposiciones que en materia de protección de datos se



encuentren en vigor en la fecha de adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, el adjudicatario suscribirá documento para garantizar la confidencialidad de los datos personales a los que acceda durante la ejecución del contrato y de toda la información vinculada a la prestación del servicio.

La información y documentación obtenidas por el contratista, con ocasión de la ejecución del contrato, aun no tratándose de documentación e información clasificadas, son propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid, quedando prohibido todo uso y reproducción no autorizada expresamente por la administración contratante. La Comunidad de Madrid, en ningún caso dispondrá de la información que corresponda a la propia actividad profesional del psicólogo en su atención al empleado público.

El adjudicatario y, en su nombre, las personas físicas ejecutantes del contrato, guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y cualquier asunto del que pudieran tener conocimiento, esté relacionado o no con la ejecución del contrato, durante el plazo de ejecución de aquél y una vez extinguido el mismo.

El incumplimiento de la obligación de reserva conlleva la responsabilidad civil o penal deducibles de la conducta imputable en cada caso.

Extinguido el contrato, la documentación en posesión de adjudicatario se pondrá a disposición de la administración actuante. El adjudicatario declarará, expresamente, que reconoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación y se comprometerá, explícitamente, a informar a su personal de las obligaciones que de tales normas dimanen.

El adjudicatario del servicio, previo al inicio de la ejecución procederá a la firma del presente documento y acuerdo de confidencialidad y de condiciones para el tratamiento de datos, siendo ambos documentos, junto con la oferta económica vinculante.

EL DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Miguel José Zurita Becerril.