



Dirección General de Infancia,
Familia y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO GRATUITO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA E INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APOYO Y ASISTENCIA A LA MATERNIDAD.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio gratuito de atención telefónica de orientación general y orientación especial en el que a través de una escucha activa, una valoración por el profesional que atiende la llamada y una orientación psicológica a la persona que llama cuando sea necesario, se informe del recurso más adecuado, en función de la demanda planteada, que las diferentes Administraciones Públicas pueden poner a disposición de gestantes y madres con hijos con edades comprendidas entre los 0 y los 3 años de edad para el apoyo a la maternidad.

Todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 3/2011, de 22 de marzo, por la que se establece y regula una red de apoyo a la mujer embarazada, que dispone que *“El gobierno de la Comunidad de Madrid facilitará la existencia de un teléfono de acceso general gratuito que permita a cualquier mujer embarazada conectar con la red de apoyo regulada en la presente ley.....”*

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de atención telefónica que deberán prestarse por la entidad que resulte adjudicataria del presente contrato, son los siguientes:

La atención telefónica directa de todas las llamadas que se reciban solicitando información relativa a todos los recursos de los que disponen las diferentes administraciones públicas (estatal, autonómica y local), y de los diferentes ámbitos competenciales (social, sanitario y educativo) para el apoyo a la maternidad.

Se facilitará asimismo en dicha atención telefónica información relativa a los recursos más cercanos a la localidad de residencia de la persona que demanda dicha información, con indicación de los cauces de derivación y formas de contacto y acceso a dichos recursos.

En aquellos casos en los que las usuarias presenten una elevada carga emocional y/o altos niveles de ansiedad, o cuando cualquier otra circunstancia así lo que lo aconseje, se realizará una orientación psicológica a las usuarias a través de la misma línea telefónica.



Se deberá prestar especial atención a las gestantes y/o madres, cuando se trate de menores de edad entre los 16 y los 18 años, para afrontar con garantías su maternidad.”

3. CONDICIONES DEL SERVICIO TELEFÓNICO

- a) El servicio telefónico se prestará a través de un número de teléfono de dedicación exclusiva a la prestación de este servicio, que la empresa adjudicataria pondrá al servicio de la Comunidad de Madrid, que en todo caso será gratuito para las personas usuarias.

Además la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Comunidad de Madrid una cuenta de correo electrónico de contacto, destinada a personas con discapacidad auditiva y/o del habla, al objeto de que las personas usuarias con estas discapacidades también puedan acceder al servicio.

- b) El volumen de llamadas recibidas, se ha estimado en las 400 llamadas/mes.
- c) La prestación del servicio se realizará en el horario comprendido entre las 8.00 y las 22.00 horas, ininterrumpidamente, de lunes a viernes, a excepción de los festivos nacionales y de la Comunidad de Madrid. Los días 24 y 31 diciembre, el servicio se prestará ininterrumpidamente entre las 9.00 y las 18.00 horas.

La Comunidad de Madrid se reserva el derecho a modificar los horarios de prestación del servicio, sin superar el número de horas de atención diaria, en función del tráfico y el volumen de llamadas recibidas. Fuera de este horario, la adjudicataria dispondrá de un servicio de contestador automático que informará sobre los días y horarios de prestación del servicio. Este contestador permitirá dejar mensajes a las personas usuarias y su número de contacto. Estas personas deberán ser atendidas en el plazo máximo de las 24 horas siguientes a la recepción de la llamada y grabación del mensaje. Si la llamada se produjese en fin de semana o festivo, el plazo se computará desde el primer día hábil siguiente.

Las llamadas efectuadas por las personas usuarias no dejarán rastro en la facturación telefónica.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la previsión de posibles picos de trabajo en determinados periodos y realizar una adecuada organización del servicio para atender a dichos picos de trabajo, si se produjesen, así como cuantas actuaciones resulten necesarias para cumplir con los estándares de prestación del servicio fijados en este pliego de condiciones.



- d) A la finalización del servicio la entidad adjudicataria pondrá a disposición de la Comunidad de Madrid el número de la línea telefónica desde el que se presta el servicio.
- e) e) Al recibir cada una de las llamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución, que también deberá incluirse, como leyenda en todos los correos electrónicos que se reciban o respondan:

“Se informa que los datos personales que nos facilite serán tratados por cuenta de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid, en cumplimiento de una obligación legal y de una misión realizada en interés público, en la actividad de tratamiento “SERVICIO DE ATENCIÓN A GESTANTES Y MADRES DE HIJOS DE 0-3 AÑOS” cuya finalidad es la prestación del servicio de atención de gestantes y madres de niños de hasta 3 años, ya sea directamente o a través de entidades, integradas o no en la RED MADRE. Integración en la Tarjeta Social Digital. Los datos que usted nos facilite podrán ser comunicados a órganos de esta administración para la tramitación y otras administraciones/poderes públicos para el ejercicio de sus competencias legales, en caso de requerimiento a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado/Autoridades Judiciales. Puede ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial. También puede ampliar esta información en www.comunidad.madrid/protecciondedatos.”

- f) La entidad adjudicataria deberá guardar constancia de que se ha facilitado la información relativa al deber de informar en materia de protección de datos a los usuarios.”.
- g) Las grabaciones no podrán ser almacenadas, ni conservadas por un período superior a un mes, salvo en los supuestos en los que exista algún tipo de reclamación pendiente”.

4. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

a) Recursos materiales

El equipo material para la prestación del servicio quedará integrado por los equipos necesarios para la atención y distribución de las llamadas telefónicas, ordenadores, impresoras, red de conexión a internet, terminales telefónicos, y mobiliario adecuado para el personal que preste el servicio, que garantice la calidad técnica de prestación, así como la



confidencialidad de la atención telefónica y cuantos recursos materiales resulten necesarios para la adecuada prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con un local en el que el personal dedicado a la ejecución del contrato pueda desempeñar sus funciones como equipo de trabajo.

Los equipos necesarios para la prestación del servicio, aseguran en todo caso, al menos, las siguientes funcionalidades:

-Distribución de automática de llamadas y creación de colas dentro de la plataforma externa.

-Mensajes de espera para llamadas en cola, en los que se indique que se está contactando con el teléfono de apoyo a la maternidad de la Comunidad de Madrid.

- Música en espera.

La adjudicataria deberá de contar en su instalación con un servicio de contestación automática para los casos de saturación de líneas, que informe a las personas usuarias de tal circunstancia y le ofrezca la posibilidad de que posteriormente la empresa adjudicataria contacte con ellas para ser atendidas.

b) Recursos personales

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Administración de la Comunidad de Madrid el personal suficiente y adecuado para el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este pliego en relación con la prestación del servicio. Dicho personal formará el equipo de trabajo destinado a la prestación de los servicios, bajo la directa supervisión de un coordinador.

El horario de atención telefónica supone 14 horas diarias de lunes a viernes, que deberá estar cubierto en todo caso por un profesional psicólogo, que puede asumir las funciones de coordinación, y un Trabajador Social deberá complementar al profesional psicólogo en jornada de 39 horas semanales

El equipo de trabajo destinado a la prestación del servicio quedará integrado por:

- Un/a Coordinador/a, Psicólogo de formación, con experiencia acreditada de al menos dos años en intervención con menores, familia, y/o mujer y organización de grupos de trabajo. Este profesional tendrá una dedicación semanal de 4 horas



En todo caso se garantizará la existencia durante todo el horario de prestación del servicio, de un profesional Psicólogo con al menos un año de experiencia profesional acreditable en intervención con menores, familia, y/o mujer.

- Adicionalmente, un trabajador social con al menos un año de experiencia profesional acreditable en intervención con menores, familia, y/o mujer, atenderá la franja central del horario, que se establece entre las 12:00h y las 19:48h, no obstante, en función de la distribución del tráfico de llamada deberá contar con la suficiente flexibilidad como para poder variar el horario establecido sin que se superen las horas establecidas en cómputo mensual. Este equipo profesional será el encargado de la atención telefónica a las personas usuarias del servicio.

La empresa adjudicataria fijará los cuadros de turnos de trabajo para los profesionales que atenderán el servicio, siendo responsabilidad de la adjudicataria dimensionar adecuadamente sus sistemas de organización del trabajo, de manera que el servicio se preste con arreglo a las exigencias de este pliego. La adjudicataria asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua el poder de dirección del empresario sobre el personal que pone a disposición de la prestación de este servicio.

En particular la empresa adjudicataria, será responsable de la fijación de los turnos trabajo, horarios, permisos y vacaciones, cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la prevención de riesgos laborales, así como cuantos derechos y obligaciones deriven de la existencia de una relación contractual con sus trabajadores con arreglo a la normativa laboral y convenios colectivos vigentes.

En ningún caso dicho personal tendrá la condición de personal de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria informará de la plantilla inicial integrante del servicio y aportará la documentación acreditativa del cumplimiento por los profesionales propuestos de los requisitos exigidos en estos pliegos técnicos en el plazo máximo de 15 días desde la formalización del contrato a la Dirección General competente en materia de Familia. Asimismo, deberá comunicar con una antelación de al menos 15 días, los cambios producidos en dicha plantilla en los supuestos de sustituciones, vacaciones, etc. En caso de que la Dirección General considerase que alguna de las personas propuestas para integrar la plantilla, no cumple con los requisitos fijados en este pliego, la empresa adjudicataria vendrá obligada a proponer otra persona con una formación y cualificación adecuadas a las exigencias de este pliego.



A los efectos de seguimiento del cumplimiento de lo establecido en este pliego de prescripciones técnicas la entidad adjudicataria remitirá a la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad un cuadrante con los turnos establecidos para cada trabajador.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a que todo el personal que destine al servicio, suscriba un compromiso de confidencialidad expreso respecto a la información sensible y los datos personales a los que tengan acceso durante la ejecución del presente contrato

5. GUÍA DE RECURSOS DE APOYO A LA MATERNIDAD

La Dirección General competente en materia de Familia, pondrá a disposición de la empresa adjudicataria, una Guía de Recursos de Apoyo a la Maternidad, con información actualizada, relativa a todos los recursos de los que disponen las diferentes administraciones públicas (estatal, autonómica y local), y de los diferentes ámbitos competenciales (social, sanitario etc) para el apoyo a la maternidad. Dicha Guía, será de público conocimiento para la Ciudadanía, y podrá ser consultada en la página web institucional de la Comunidad de Madrid.

6. COORDINACION

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la coordinación con la Dirección General competente en materia de Familia en relación con la prestación del servicio. La Dirección General, determinará la celebración de cuantas reuniones de coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato estime oportunas, que se realizarán en su sede, y a las que asistirán, por parte de la empresa adjudicataria el/la Coordinador/Coordinadora del servicio, así como otras personas que puedan ser designadas por la misma.

A estos efectos, la interlocución de la Administración (Dirección General competente en materia de Familia), con la empresa adjudicataria, se realizará necesariamente a través del/la Coordinador/Coordinadora del servicio.

7. ELABORACIÓN DE INFORMES

La adjudicataria deberá facilitar con periodicidad mensual (en los cinco primeros días siguientes al vencimiento del mes anterior) a la Dirección General competente en materia de Familia, los datos referentes a las llamadas recibidas, que no incluirán información identificativa de las personas que hayan efectuado las mismas.

Dicha información será suministrada en los formatos que determine la Dirección General con competencias en materia de familia, de forma que permita la selección de aquellos datos que la Dirección General valore



especialmente relevantes, y se remitirá por correo electrónico a la Dirección General.

Los informes deberán incluir, al menos, los siguientes datos:

- a) Número de llamadas entrantes, abandonadas contestadas, transferidas y en contestador automático, desglosadas por las siguientes variables:
 - Por duración de las llamadas y tiempo de espera en la recepción de las mismas.
 - Por distribución por localidades de la Comunidad de Madrid
 - Por franjas horarias
 - Por día de la semana
 - Porque medios han conocido de la existencia del teléfono de atención a la maternidad
- b) Número de llamadas atendidas por razón del objeto del servicio de información, desglosadas atendiendo a las siguientes variables:
 - Sexo
 - Entorno rural o urbano del que procede el usuario del servicio
 - Estado Civil
 - Nacionalidad
 - Nº de hijos en su caso
 - Edad
 - Nivel de Estudios
 - Situación Laboral o Actividad
 - Especificar cuando la llamada sea realizada por otra persona distinta de la interesada (indicar parentesco o afinidad).
- c) Elaboración de una memoria semestral, relativa a la ejecución del servicio, con los contenidos fijados por la Dirección General competente en materia de Familia.

Madrid, a fecha de firma

El Director General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad





Dirección General de Infancia,
Familia y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

Fdo: Alberto San Juan Llorente



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **122132365932710241608**