

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Marta Martín Llaguno, Marta Rivera De la Cruz y Rodrigo Gómez García, todos ellos Diputados del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta para la que se solicita respuesta por escrito sobre la concesión y gestión del teléfono de atención de acoso escolar.

Congreso de los Diputados, a 25 de mayo de 2017

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El teléfono de atención del acoso escolar es un número atendido por especialistas a los que se les exigió “una titulación oficial para poder trabajar y atender las llamadas”. Necesitan preparación y experiencia pero sus conocimientos no están reconocidos en su nómina.

A pesar de estos requisitos y de la importancia de su trabajo, que les exige atender a jóvenes al borde de la desesperación, el servicio fue externalizado y subcontratado a una empresa de *call center*, AlcaláBC Servicios y Procesos SA, que contrata a los trabajadores como gestores telefónicos regidos por el convenio de Despachos y Oficinas. Su contrato generalmente es un contrato a media jornada de 20 horas concentradas en un fin de semana por la que cobran aproximadamente 500 euros brutos. En su página web la empresa destaca entre sus servicios el marketing one to one, la captación y fidelización de clientes, etc., sin hacer referencia alguna al acoso escolar o la atención psicológica.

Esta política de minimizar los costes no se ha limitado solo a las contrataciones sino también a la propia organización interna de la empresa. Según declaraciones de alguno de sus empleados, lejos de buscar la eficacia del procedimiento y hacer un seguimiento de los casos una vez estos son derivados, tiene como principal indicador e incentivo económico el número de llamadas atendidas. Este hecho se vió reflejado en la respuesta por escrito de 10/02/2017 a la pregunta formulada por este mismo grupo en torno al protocolo de atención al acosado.

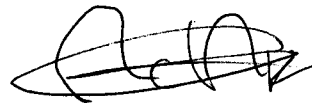
En relación a lo anterior, se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Considera el Gobierno que retribuir a profesionales por debajo de su cualificación y responsabilidades es compatible con la obtención de un buen servicio?
- ¿Tenía el Gobierno conocimiento de esta situación?
- ¿Ha comprobado el Gobierno si esta baja remuneración puede afectar a la calidad del servicio? ¿Tiene previsión el Gobierno de llevar a cabo alguna medida para reducir la precariedad de estos profesionales?
- ¿Puede presentar el Gobierno datos relativos a la calidad del servicio o al nivel de éxito de la atención? ¿Dispone de datos más allá del volumen y tipología de llamadas recibidas y atendidas?
- En caso afirmativo, ¿cuáles son esos datos?
- ¿Por qué no se hicieron requisitos técnicos en los pliegos para el contrato público para evitar que empresas totalmente ajenas a los servicios de psicología pudieran concurrir con éxito en el proceso?



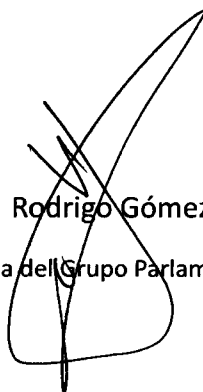
Marta Martín Llaguno

Diputada del Grupo Parlamentario Ciudadanos



Marta Rivera De la Cruz

Diputada del Grupo Parlamentario Ciudadanos



Rodrigo Gómez García

Diputada del Grupo Parlamentario Ciudadanos

Grupo Parlamentario Ciudadanos

Congreso de los Diputados

Carrera de San Jerónimo, s/n

28071 · Madrid · España