

## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara el **Grupo Parlamentario Confederal Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea**, presenta a **iniciativa de la diputada Ione Belarra Urteaga** la siguiente pregunta relativa a las condiciones laborales del personal contratado por la empresa concesionaria del servicio de atención telefónica contra el acoso escolar, dirigidas al Gobierno para las que se solicita respuesta escrita.

Dentro del Plan Estratégico de Convivencia Escolar anunciado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en enero de 2016 se incluía la creación de un servicio telefónico de atención al alumnado, familias y personal de los centros docentes.

La licitación del contrato de este servicio se resolvió a favor de la empresa ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS, S.A., la cual se autodefine como una "empresa de outsourcing de servicios BPO, especializada en call centers para campañas de recepción y de emisión para telemarketing."

Dicho contrato, por valor de 482.635,54€ y 12 meses de duración se formalizó el 10 de octubre de 2016, empezando a prestar el servicio la empresa adjudicataria el 1 de noviembre de ese mismo año.

Desde principios del año 2017 algunos sindicatos y colegios profesionales han venido denunciando la situación laboral en la que se encuentran las personas contratadas por la empresa ALCALÁBC. En mayo de este año se hacen públicas en diferentes medios de comunicación las condiciones laborales de las personas que atienden las llamadas a este teléfono, a las que se exige titulación universitaria en Psicología o Sociología y experiencia profesional, pero que son contratados como gestores telefónicos, con sueldos de 500 euros brutos mensuales por media jornada.

Teniendo en cuenta que estos salarios son claramente inferiores a lo estipulado por convenios colectivos como el sanitario o el de intervención social, así como que la empresa no reconoce adecuadamente la categoría profesional de las personas contratadas, preocupa la calidad de la atención ofrecida a una población especialmente vulnerable que acude a este servicio como último recurso ante situaciones de violencia, maltrato y/o humillación.

Teniendo además en cuenta lo dispuesto en la cláusula "18. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA" del pliego de prescripciones administrativas, y concretamente lo referente al apartado 18.6 que se reproduce a continuación:

*"18.6. El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos la condición de empresario"*

Por todo esto, se pregunta:

1. ¿Considera a día de hoy su Gobierno que la empresa ALCALÁBC, adjudicataria del contrato, cumple con los requisitos establecidos tanto en el pliego de prescripciones técnicas como en el pliego de cláusulas administrativas?
2. ¿Tiene previsto el Gobierno aplicar algún mecanismo independiente de supervisión de la calidad en la prestación del servicio o emitir alguna recomendación a la empresa para mejorar las condiciones laborales de su plantilla?
3. ¿Considera el Gobierno compatible la prestación de una atención de calidad a la infancia que sufre acoso escolar con la actual situación de precariedad laboral de los trabajadores y trabajadoras del servicio?
4. ¿Tiene previsto el Gobierno prorrogar la concesión del servicio a la mencionada empresa, tras la finalización de este en fecha de 30/10/2017, tal y como se prevé en la cláusula cuarta del contrato?

Madrid, Congreso de los Diputados, a 6 de junio de 2017



Fdo.:  
Ione Belarra Urteaga