



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “LÍNEA 024 DE SERVICIO DE LÍNEA DE AYUDA A LAS PERSONAS CON RIESGO DE CONDUCTA SUICIDA”, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON TRAMITACIÓN URGENTE DEL EXPEDIENTE**

---

- 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO**
- 3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**
  - 3.1. Descripción del servicio**
    - 3.1.1. Teléfono**
    - 3.1.2. Chat on-line**
    - 3.1.3. Encaminamiento, entrega y coste de llamadas**
  - 3.2. Medios humanos del servicio**
  - 3.3. Protocolos de actuación de atención**
  - 3.4. Elementos tecnológicos**
    - 3.4.1. Servicio telefónico**
    - 3.4.2. Chat on-line**
    - 3.4.3. Encaminamiento y entrega de llamadas**
  - 3.5. Instalaciones del servicio**
  - 3.6. Requisitos de los licitadores**
- 4. CALIDAD DEL SERVICIO**
  - 4.1. Monitorización de la calidad del servicio**
  - 4.2. Control de calidad**
- 5. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN**
- 6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**
- 7. DATOS ESTADÍSTICOS**
  - 7.1. Información básica**
    - 7.1.1. Variables generales de consulta**
    - 7.1.2. Variables sobre el usuario**
    - 7.1.3. Otras variables**
  - 7.2. Informes**
  - 7.3. Ficheros de microdatos con finalidad estadística**
- 8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
- 9. DIFUSIÓN DEL SERVICIO**
- 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**
  - 10.1. Normativa de seguridad**
  - 10.2. Confidencialidad**
- 11. DIRECCIÓN DEL TRABAJO**



## 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.

La pandemia de COVID-19 ha producido un grave impacto en la salud mental de la población. Esta situación ha puesto en evidencia la necesidad de prestar especial atención a la salud mental de la población no solo durante una situación de crisis sanitaria, sino también durante una situación de normalidad a través de la puesta en marcha de una política pública ambiciosa y de largo alcance.

El deterioro de la salud mental ha ido acompañado del incremento de los factores de riesgo asociados al suicidio. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, durante el año 2020 el suicidio fue la primera causa de muerte externa en España.

Según la Organización Mundial de la Salud en todo el mundo, cerca de 1.000 millones de personas viven con un trastorno mental y una persona se suicida cada 40 segundos. En el momento actual, la pandemia provocada por el COVID-19 ha agravado esta situación y está teniendo repercusiones adicionales en la salud mental de las personas.

En España, los datos recogidos por la Encuesta Europea de Salud y la Encuesta sobre la salud mental de los españoles durante la pandemia COVID – 19 del Centro de Investigaciones Sociológicas, muestran un incremento de los trastornos ansioso-depresivos, de las conductas autolíticas y de la sintomatología compatible con el trastorno de estrés postraumático. Se registran, además, complicaciones asociadas a patologías mentales previas a la pandemia, como en el caso de los trastornos de la conducta alimentaria, de los cuadros psicóticos y de las conductas adictivas sin sustancia, especialmente aquellas relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS). Todo ello, acompañado de un incremento de la violencia de género y de los malos tratos a la infancia.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2020 la tasa de suicidios por edad y sexo fue de 8,3/100.000 hab. Durante ese año, el suicidio se mantuvo como la primera causa externa de mortalidad, con 3.941 fallecimientos, de los cuales 2.930 fueron hombres y 1.011 mujeres. En la etapa de la adolescencia se produce un punto de inflexión, pasando de 14 suicidios en el grupo de menores de 15 años a 300 suicidios en el grupo de 15 a 29 años.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ya advertía en el año 2000 que un suicidio individual afecta íntimamente, al menos, a otras seis personas. Esto supone que más de 18.000 personas, supervivientes en España cada año podrían sufrir las consecuencias trágicas y traumáticas de vivir un suicidio.



En el marco de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, el Ministerio de Sanidad en colaboración con las administraciones autonómicas, desarrolló la primera Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud que fue publicada en el año 2006 y posteriormente actualizada para el periodo 2009-2013, sirviendo de herramienta y referencia para el despliegue de programas y acciones que se han ido desarrollando en el Sistema Nacional de Salud para el abordaje y atención de la salud mental.

Tras el acuerdo del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud de 21 de junio de 2017 sobre la reorientación de la Estrategia de Salud Mental y la aprobación en 2017 de la Proposición No de Ley sobre la Actualización de la Estrategia Nacional de Salud Mental se comenzó a trabajar en una nueva Estrategia que finalmente se estableció para el periodo 2022-2026.

Esta nueva Estrategia, fue desarrollada gracias al trabajo y consenso de las comunidades autónomas, expertos de diferentes disciplinas, sociedades científicas y asociaciones de pacientes, siendo aprobada por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud el 2 de diciembre de 2021.

Teniendo en cuenta lo aquí expuesto y en consonancia con las necesidades surgidas o exacerbadas a raíz de la pandemia, se hace prioritaria la puesta en marcha de una serie de acciones para la mejora de la salud mental de la población. Estas acciones se integran en el Plan de Acción de Salud Mental 2022 – 2024.

En el seno del Plan de Acción y fruto del consenso entre el Comité Institucional y Técnico de la Estrategia de Salud Mental, se identificaron las acciones prioritarias, todas ellas agrupadas en 6 Líneas Estratégicas:

- Línea 1: Refuerzo de los recursos humanos en salud mental.
- Línea 2: Optimización de la atención integral a la salud mental en todos los ámbitos del SNS.
- Línea 3: Sensibilización y lucha contra la estigmatización de las personas con problemas de salud mental con campañas y formación.
- Línea 4: Prevención, detección precoz y atención a la conducta suicida.
- Línea 5: Abordaje de problemas de salud mental en contextos de mayor vulnerabilidad.
- Línea 6: Prevención de conductas adictivas con y sin sustancia.



La Línea Estratégica 4 da impulso a la creación de un teléfono de información 24/7, gratuito y confidencial, para ofrecer atención profesional y apoyo ante la conducta suicida a personas afectadas y familiares, con capacidad de derivación rápida a los servicios de emergencia, ante una situación de crisis. Esta acción estará financiada exclusivamente por el Ministerio de Sanidad a través de los fondos de los Presupuestos Generales del Estado.

Por *Resolución de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales* (BOE nº303, de 20 de diciembre de 2021), **se atribuyó el número corto 024** al servicio de línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida. Dicho servicio es prestado por el Ministerio de Sanidad a través de la Dirección General de Salud Pública.

En este sentido, el Ministerio de Sanidad actúa, por un lado, como elemento coordinador del conjunto del Sistema Nacional de Salud y, por otro, como colaborador con las unidades especializadas de las Comunidades Autónomas, así como con los recursos de emergencias que pudiera ser necesario movilizar.

La *Resolución de 4 de febrero de 2022, de la Dirección General de Salud Pública* (BOE nº 35, de 10 de febrero de 2022), dio a conocer el operador designado, Evolutio Cloud Enabler, S.A., para la terminación de las llamadas dirigidas al servicio de atención telefónica «Línea de Ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida», de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución, de 9 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Tras la finalización del servicio prestado por el operador Evolutio Cloud Enabler, S.A., se anunció la designación de un nuevo operador a efectos de dar continuidad al servicio, VODAFONE ESPAÑA S.A.U. (BOE nº 142, de 15 de junio de 2022).

El artículo 22.2.c) de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, así como el artículo 67 del Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, establece que podrán concederse de forma directa y con carácter excepcional, aquellas subvenciones para las que se acrediten razones de interés público, social, económico o humanitario, u otras debidamente justificadas que dificulten su convocatoria pública. De conformidad con lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, las normas especiales reguladoras de las subvenciones previstas en el artículo 22.2.c) deberán ser aprobadas por real decreto, a propuesta del Ministro competente.



En este sentido, se aprobó el *Real Decreto 211/2022, de 22 de marzo, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Cruz Roja Española para la prevención, detección precoz y atención a personas con riesgo de conducta suicida* (BOE nº 70, de 23 de marzo de 2022).

Las razones de interés público y social que justifican la adjudicación directa de una subvención mediante este real decreto se refieren a la necesidad de dar una respuesta rápida a la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19, así como permitir la ejecución de la Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud 2022-2026.

La **puesta en marcha** efectiva de la Línea 024 de atención a la conducta suicida tuvo lugar el 10 de mayo de 2022. Se puede consultar la página web a través de <https://www.sanidad.gob.es/linea024/home.htm>.

La Línea 024 de atención a la conducta suicida, mediante la contratación objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, facilitará la detección precoz, la prevención y la atención a personas con riesgo de conducta suicida, así como a sus allegados, de manera confidencial y gratuita.

A tal fin, se aplicarán las disposiciones correspondientes del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos y por el que se deroga la Directiva 45/96/CE (Reglamento General de Protección de Datos), y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## 2. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas mínimas para la prestación del servicio de atención telefónica a personas con riesgo de conducta suicida, a sus familiares y allegados, a través de la Línea 024, en adelante, "Línea 024".

Las condiciones técnicas de los servicios contratados, que se definen a continuación, deben entenderse como requisitos mínimos.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar y aportar los conocimientos, las metodologías, herramientas y soluciones técnicas necesarias para asegurar el resultado óptimo del Línea 024.



La empresa adjudicataria deberá velar para que se pueda conocer en todo momento la evolución del Línea 024, de modo que exista un acceso a los principales indicadores que se detallan en el presente Pliego y que este acceso sea en modo remoto y de diferentes usuarios a la información segmentada por diversos criterios, entre otros, el geográfico.

### 3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

#### 3.1 Descripción del servicio.

El Línea 024 es un teléfono específico de atención a las personas con riesgo de conducta suicida y personas de su entorno. El objetivo último de este servicio es reducir el nivel de sufrimiento emocional, así como el riesgo de conducta suicida de las personas llamantes.

Sin perjuicio de que se trata de un teléfono gratuito, que estará a disposición de toda la ciudadanía y que en ningún caso se excluirán de la atención telefónica a otra tipología de usuarios que pueda hacer uso del teléfono, el Línea 024 se dirigirá principalmente al siguiente tipo de usuarios:

- Personas con conducta suicida.
- Entorno de la persona con conducta suicida (familiares, allegados, así como cualquier tipo de entorno cercano a la persona).
- Familiares o allegados de personas que han fallecido por suicidio.

El Línea 024 ha de prestarse por los siguientes canales:

- Teléfono.
- Chat on-line.

##### 3.1.1 Teléfono.

El servicio telefónico de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida objeto de licitación debe tener las siguientes características:

- Gratuidad del servicio. El coste de la totalidad del servicio será asumido por la empresa adjudicataria, sin que ninguna de las prestaciones pueda suponer coste alguno a las personas usuarias del servicio. De este modo, las llamadas que se efectúen al número 024 no generarán facturación en origen para la persona llamante y serán tratadas por los/as operadores/as del servicio telefónico



disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

- Accesibilidad desde todo el Estado Español. Se atenderán todas las consultas procedentes de todo el territorio nacional.
- Estructura centralizada. La estructura del servicio será centralizada, existiendo un único punto en el territorio nacional donde finalizan las llamadas efectuadas al número 024.
- Atención ininterrumpida. Atención las 24 horas del día los 365 días del año.
- Confidencialidad de las consultas. Se garantizará la confidencialidad de las consultas realizadas por las personas usuarias del servicio.
- Accesibilidad. El servicio garantizará la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante las soluciones tecnológicas concretas ofertadas por la empresa adjudicataria.
- Atención en idiomas. El servicio garantizará la atención directa en castellano. También se garantizará la atención en lenguas cooficiales e idiomas extranjeros. Para que el servicio pueda ser utilizado por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad y no discriminación, se emplearán plataformas de interpretación / traducción simultánea.
- Atención profesional. Los efectivos que presten el servicio serán profesionales con formación especializada en materia de riesgo de la conducta suicida, que atenderán, informarán y asistirán a las personas en riesgo que demanden este servicio.
- Disponibilidad continua y flexibilidad. El servicio estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y facilitará la atención adaptada a las circunstancias y condiciones personales de quien efectúa la consulta.
- Derivación de llamadas. El objetivo del Línea 024 es dar atención telefónica, se limitarán por tanto las derivaciones que no sean imprescindibles. Dicho esto, y siempre con el consentimiento expreso del llamante, se podrán derivar las llamadas en los siguientes casos (el coste telefónico de las derivaciones será asumido en su totalidad por la empresa adjudicataria de la prestación del Línea 024):



- Cuando se trate de llamadas referidas a situaciones de urgencia y emergencia, como puede ser un suicidio en curso, la llamada se derivará al teléfono 112 de la Comunidad Autónoma correspondiente previo consentimiento expreso del llamante.
- Derivación a servicios similares de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía. La Dirección General de Salud Pública podrá suscribir convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas y con las Ciudades de Ceuta y Melilla, para la derivación de llamadas de acuerdo con los siguientes criterios generales:
  - Si se trata de Comunidades Autónomas que cuenten con servicios de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida similares al Línea 024, en tipo de prestación de servicios y franja horaria de atención, se podrán derivar todas las llamadas que se produzcan desde su territorio. No obstante, los efectivos del Línea 024 no darán por realizada la derivación hasta asegurarse de que en esa Comunidad Autónoma la llamada es atendida. En todo caso, la empresa adjudicataria actuará según lo que se disponga en cada convenio específico.
  - Si se trata de Comunidades Autónomas que cuenten con un servicio similar en tipo de prestación, pero no en franja horaria, se podrán derivar las llamadas que se realicen desde ese territorio sólo durante el horario en el que el servicio autonómico esté activo. El resto de la jornada las llamadas serán atendidas por el Línea 024. En todo caso, la empresa adjudicataria actuará según lo que se disponga en cada convenio específico.
  - Todas las llamadas procedentes de Comunidades Autónomas en las que exista un servicio que no incluya prestaciones equivalentes a las del Línea 024, serán atendidas directamente por el Línea 024.
  - Los términos en los que se produzcan las derivaciones a las distintas Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía se facilitarán a la empresa adjudicataria por la Dirección General de Salud Pública, si bien debe tenerse en cuenta que estos podrán variar en función de las modificaciones que se realicen en la prestación de los servicios autonómicos. Por ello, las actualizaciones de los términos en los que se producen estas derivaciones serán facilitadas a la empresa





adjudicataria por la Dirección General de Salud Pública durante la vigencia del contrato objeto del presente pliego.

- Base de recursos y servicios en materia de prevención de la conducta suicida. La empresa adjudicataria dispondrá de una base de datos sobre derechos, prestaciones, ayudas y recursos disponibles para las personas usuarias del servicio a nivel estatal, autonómico y local, que se facilitará a los usuarios y se actualizará anualmente por la empresa adjudicataria, con el visto bueno de la Dirección General de Salud Pública.
- Locución inicial. En la primera llamada que se reciba en la Línea 024, se dispondrá de un sistema que informará a la persona que está realizando la llamada de que se está dirigiendo a la Línea 024, línea de ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida. Además, se recordará que la llamada es gratuita y confidencial.

La locución inicial deberá ofrecer a la persona usuaria la posibilidad de acceder a una segunda locución en la que se le informará de la confidencialidad del servicio si así lo desea.

- Ocupación de líneas. Al cabo de unos segundos de la llamada, si las líneas estuvieran ocupadas, se informará a la persona usuaria que puede permanecer a la espera. En estos casos, la locución podrá recomendar al usuario llamar al 112 en situaciones de emergencia.
- Llamadas maliciosas. Existirá una solución técnica como medida de disuasión para evitar la obstrucción de acceso que provocan las llamadas maliciosas al Línea 024 (bromas, amenazas, insultos, etcétera).

### 3.1.2. Chat on-line:

El Línea 024, en la modalidad de chat on-line, debe tener las siguientes características:

- Gratuidad del servicio.
- Accesibilidad desde todo el Estado Español.
- Estructura centralizada. La estructura del servicio será centralizada, existiendo un único punto en el territorio nacional donde se efectúe la atención por chat.
- Atención ininterrumpida. Atención las 24 horas del día los 365 días del año.



- Disponibilidad. Se garantizará un servicio disponible de modo accesible desde todos los tipos de dispositivos de conexión: PC, tableta y móvil, debiendo por tanto ser el interfaz completamente *responsive*.
- Accesibilidad. Se garantizará la accesibilidad del chat on-line a las personas con discapacidad visual y baja visión.
- Atención en idiomas. Se garantizará la atención en castellano. También se garantizará la atención en lenguas cooficiales e idiomas extranjeros. Para que el servicio pueda ser utilizado por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad y no discriminación, se emplearán plataformas de traducción simultánea.
- Derivación de chat. El chat debe permitir el intercambio entre los efectivos del Servicio 24 de la conversación mantenida de manera sencilla e intuitiva para estos.
- Ocupación de Salas de Chat. Cuando todas las Salas estén ocupadas, existirá un sistema de espera que avise que el mensaje será atendido en unos instantes e informar que, en situación de emergencia, puede llamar al teléfono 112 para una atención inmediata.
- Confidencialidad de las consultas.
- Orientación del chat a población más joven. Puesto que se considera que el chat es un medio de comunicación más utilizado por población joven, esta modalidad del servicio estará pensada y diseñada especialmente para población joven.

### 3.1.3. Encaminamiento, entrega y coste de llamadas.

El servicio incluirá el encaminamiento y entrega de las llamadas telefónicas al número especial 024, atribuido al servicio “Línea de Ayuda a las Personas con Riesgo de Conducta Suicida del Ministerio de Sanidad” por *Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales*, publicada en el BOE nº303, de 20 de diciembre de 2021.

Las llamadas serán gratuitas para quien las realiza (cobro revertido automático), estando el coste de dichas llamadas incluido en el presente contrato durante el plazo de ejecución del mismo.

Sólo se admitirán llamadas desde números telefónicos españoles, tanto fijos como móviles. El resto de llamadas serán rechazadas y no generarán costes.



En la entrega de la llamada se incluirá el número de origen.

El adjudicatario deberá proporcionar mensualmente (o cuando el Ministerio de Sanidad lo solicite) toda la información necesaria para el seguimiento de la ejecución del servicio (llamadas recibidas, aceptadas, rechazadas, etc.).

### 3.2. Medios humanos del servicio.

Para establecer los efectivos requeridos, se han tenido en cuenta los recursos humanos de los que se disponen en la actualidad para el funcionamiento del servicio conforme a los informes mensuales recibidos en la Dirección General de Salud Pública. Estos informes son remitidos por Cruz Roja Española, actual beneficiaria de la subvención.

El dimensionamiento de los medios humanos del Línea 024 que proveerá la empresa adjudicataria, que se considera mínimo para el correcto funcionamiento de éste, es el siguiente:

- Número de efectivos:
  - 1 coordinador/a general del Servicio. Se encargará de coordinar, junto con los supervisores, los diferentes turnos de atención telefónica y chat para lograr los objetivos previstos.
  - 1 responsable de formación, calidad y supervisión psicológica de los efectivos del Servicio.
  - 1 asesor legal. Graduado en derecho que se encargará de asesorar y resolver cuestiones jurídicas derivadas del servicio.
  - 12 supervisores/as. Darán apoyo y supervisarán a los expertos en intervención telefónica. Realizarán también atención directa por teléfono y chat on-line a los llamantes.
  - 30 expertos en intervención telefónica en la conducta suicida. Llevarán a cabo la atención directa por teléfono y chat on-line. Serán los encargados de recibir y atender las llamadas asegurando la confidencialidad y de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Titulación académica:



Los profesionales que atiendan las llamadas, el chat y/o realicen labores de supervisión deberán disponer de alguna de las siguientes titulaciones:

- Grado/Licenciatura en Psicología.
- Grado/Licenciatura en Medicina con especialización en Psiquiatría.
- Grado/Diplomatura en Enfermería con especialización en Salud Mental. Las personas con esta titulación supondrán hasta un máximo del 20% de la plantilla. Estas/os profesionales no podrán ejercer como supervisores/as.

○ Experiencia:

Todos los profesionales que formen parte del equipo de atención telefónica, deberán acreditar experiencia en intervención clínica, entendiéndose como tal la atención a personas con problemas de salud mental, de al menos 2 años.

Responsable de formación, calidad y supervisión psicológica de los efectivos del Servicio: deberá tener formación y experiencia mínima acreditada de 3 años en supervisión psicológica individual y grupal.

○ Acreditación de medios profesionales adscritos al contrato:

En el momento previsto en el artículo 150.2 LCSP, se solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación que acredite los medios humanos adscritos al contrato (nº de efectivos, titulaciones académicas y experiencia). Se podrá acreditar mediante: CV completo, fechado y firmado electrónicamente por el profesional; certificado de vida laboral del profesional; certificado de relación laboral directa del profesional con la empresa o escrito de acuerdo de contratación en caso de resultar adjudicatario, fechado y firmado por el representante legal de la empresa.

En caso de no aportar esa documentación cuando se solicite o está no se corresponda con el número de efectivos y titulaciones requeridas, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 150 apartado 2 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos del Sector Público.

La empresa adjudicataria deberá:



- Ofrecer una **planificación de los turnos y los perfiles** de los efectivos que atenderán en cada momento el Servicio, respetando siempre los perfiles mínimos y los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego. En todo caso se deberá garantizar la prestación del servicio 24 horas al día y 7 días a la semana. Para ello los turnos de trabajo, serán compatibles con la conciliación y el bienestar de los/as trabajadores/as.
- Facilitar por escrito al Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública), al comienzo de la ejecución del servicio adjudicado, **distribución por turnos** de los efectivos y perfiles del equipo e informar sobre cualquier modificación que se produzca en el mismo durante la vigencia del contrato.
- Disponer de un **plan de apoyo y supervisión psicológica de los efectivos del Línea 024**.

En atención al objeto y a las características del servicio descritas en el presente Pliego, en el que se atienden consultas relacionadas con situaciones de prevención de la conducta suicida, los efectivos que lo atienden precisan de un seguimiento sobre el impacto que genera en ellos y que se faciliten vías de desahogo y canalización de emociones para procurar su supervisión.

La empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General de Salud Pública un plan de apoyo y supervisión psicológica de los efectivos y de acompañamiento a estos, que incluirá los siguientes aspectos mínimos:

- La persona responsable de la supervisión será la que asuma el rol descrito en este mismo apartado 3.2 “Responsable de formación, calidad y supervisión psicológica de los efectivos del Servicio” deberá tener formación y experiencia mínima acreditada de 3 años en supervisión psicológica individual y grupal.
- Se deberá garantizar un mínimo de una hora semanal de supervisión y seguimiento individual para cada efectivo que realiza atención directa a los llamantes.
- Disponer de una línea telefónica de apoyo para que los efectivos puedan contactar cuando lo deseen con la persona responsable de la supervisión de la empresa adjudicataria, para recibir consejo o apoyo emocional.



- Ofrecer supervisión grupal presencial de al menos dos horas mensuales para todos los efectivos del servicio.
  - Realizar una evaluación semestral confidencial a los efectivos del servicio.
  - La supervisión individual se prestará presencialmente.
  - Al inicio de la prestación del servicio se deberá presentar a la Dirección General de Salud Pública una planificación anual de la supervisión que sea conforme a los requisitos mínimos establecidos en este apartado.
- Garantizar la **formación continuada y especializada** del equipo del Línea 024.

La empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General de Salud Pública los siguientes planes de formación:

- Plan de formación inicial. Irá dirigida a los profesionales que atiendan el Servicio. Será previa a la incorporación al puesto de trabajo. Reunirá las siguientes características:
  - Duración: de al menos 60 horas. Tendrá carácter teórico y práctico y se centrará, específicamente, en la atención telefónica de crisis por conducta suicida.
  - Tendrá un bloque formativo dedicado a la atención de la conducta suicida en población menor de edad.
- Plan de formación continuada. Tendrá el objetivo de reforzar y reciclar los conocimientos.
  - Duración: de 4 horas. Se celebrará, al menos cada 3 meses. En total, a lo largo de los dos años de ejecución del contrato deberá prestarse una formación continuada de al menos 32 horas.

La definición del contenido de los cursos y de posibles ponentes se llevará a cabo, en todo caso, en colaboración y bajo la supervisión de la Dirección General de Salud Pública. Todos los gastos correspondientes al proceso de formación y los derivados del mismo correrán a cargo de la empresa adjudicataria (instalaciones, medios técnicos, retribución de ponentes, etc.).



Será exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la formación especializada en materia de prevención de la conducta suicida de los efectivos del servicio objeto del presente Pliego, tanto en el momento inicial como continuada a lo largo de la prestación del servicio, siempre en colaboración y bajo la supervisión de la Dirección General de Salud Pública.

La empresa adjudicataria deberá planificar toda la formación que los diferentes perfiles de efectivos nuevos contratados deban recibir para la adecuada prestación del servicio.

- La empresa adjudicataria deberá asumir todas las fluctuaciones de los efectivos (bajas, excedencias, vacaciones, etc.), y comunicárselo a la Dirección General de Salud Pública a la mayor brevedad, de forma que el servicio no se vea afectado. Para ello deberá disponer de efectivos de refuerzo seleccionados y formados para actuar en caso de sustitución. Los costes de sustitución de efectivos serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En caso de sustitución por vacaciones, permisos y demás situaciones que requieran autorización previa por parte de la empresa para su disfrute, la sustitución de efectivos deberá realizarse desde el mismo día en que se produce la situación que da lugar a la sustitución. En el caso de que se produjera por causas sobrevenidas, la sustitución deberá producirse desde el día siguiente a aquel en que la empresa adjudicataria tenga conocimiento de la situación que da lugar a la misma.

- La empresa adjudicataria deberá poner de inmediato en conocimiento del Ministerio de Sanidad cuantos conflictos laborales, de tipo individual o colectivo, pudieran incidir en la prestación del servicio; en especial, deberá comunicar las convocatorias de huelgas que puedan afectar al servicio, el mismo día en que le sean notificadas.

### **3.3 Protocolos de actuación para la atención telefónica.**

La empresa adjudicataria deberá presentar al Ministerio de Sanidad dos protocolos de actuación específicos de atención telefónica y chat on-line de atención a las personas en riesgo de conducta suicida: uno dirigido los usuarios adultos del servicio y otro dirigido a usuarios menores de edad.



En todo caso los protocolos deberán ser validados por la Dirección General de Salud Pública que podrá solicitar las modificaciones que considere oportunas a lo largo del contrato para garantizar la calidad del servicio.

### 3.4. Elementos tecnológicos.

La prestación del Línea 024 se realizará de acuerdo con los requisitos tecnológicos descritos en el presente apartado para los siguientes canales en los que se prestará el servicio: telefónico y chat on-line.

#### 3.4.1. Servicio telefónico:

- El servicio de atención telefónica «Línea de Ayuda a las personas con riesgo de conducta suicida» se prestará a través del número 024.
- Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio dispondrán, o estarán en disposición de disponer, de los correspondientes certificados de homologación o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y de la normativa comunitaria correspondiente.
- Requisitos de la plataforma de la empresa adjudicataria:
  - El ACD de la empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con un circuito primario (30 canales) dedicado exclusivamente al Línea 024. La empresa adjudicataria dispondrá de algún tipo de redundancia ante caídas del enlace primario, que minimicen el impacto en el servicio.
  - El ACD de la empresa adjudicataria deberá soportar las siguientes funcionalidades:
    - Distribución automática de llamadas y gestión de colas dentro de la plataforma externa.
    - Locución inicial para llamadas en cola.
    - Mensajes de espera para llamadas en cola, en los que se indique a quien llama el tiempo estimado de espera.
    - Música en espera.
    - Estadísticas configurables por el usuario.





- Será posible la derivación al 112 en casos de emergencias y suicidios inminentes. Esta derivación se llevará a cabo dando pleno cumplimiento a la normativa vigente de protección de datos personales.
- Registro de los números de teléfono desde los que se reciben llamadas, con indicación del día y la hora en que se recibe la llamada y la duración de la llamada, sin asociación a dato personal alguno y dando pleno cumplimiento a la normativa vigente de protección de datos personales.
- La plataforma deberá estar dotada de un equipamiento físico y lógico en el sistema de gestión de llamadas que permita:
  - Apoyo al servicio de atención de llamadas.
  - Introducción de datos de fuentes de información.
  - Obtener información en tiempo real mediante gráficos, tablas, etc., del funcionamiento del distribuidor de llamadas derivadas, gestión de colas, exportación de datos y definición de desbordamiento y ocupado.
  - Control de flujo de llamadas, siendo posible parametrizar fecha, día de la semana, número de efectivos, tiempo de espera y número de llamadas en cola.
- El servicio debe contar con una aplicación informática que contemple un sistema de clasificación y de búsqueda de servicios y recursos que sea sencilla, rápida y eficaz. Esta herramienta informática ha de permitir que los efectivos del Línea 024 puedan localizar fácilmente, en el transcurso de la llamada, los servicios y recursos más adecuados sobre los que poder informar y, en su caso, derivar a la persona usuaria. Para ello, la aplicación deberá disponer de una base de datos que clasifique los servicios y recursos, al menos, según criterios geográficos y conforme a las diferentes necesidades que se debieran cubrir en cada caso (por ejemplo, recursos de asistencia sanitaria, asistencia psicológica, etc.). Asimismo, se contemplarán en la medida en que estén disponibles los datos sobre accesibilidad (para personas con discapacidad y por razones idiomáticas).
- Los puestos de trabajo de los efectivos de la empresa adjudicataria deberán contar con el equipo informático adecuado para la prestación del servicio y para los aspectos multifuncionales y de discapacidad previstos; así como el equipamiento telefónico adecuado (tales como auriculares y micrófono, aislamiento acústico,



etc.). Deberán disponer de un acceso a Internet en condiciones óptimas durante todo el tiempo de prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá justificar este hecho, proporcionando información técnica sobre la red, tipo de enlace con Internet, el ancho de banda y la calidad de la salida a Internet de los puestos de operación asignados.

La configuración de los ordenadores y del acceso a internet debe realizarse de forma segura para minimizar los riesgos de robo de información, al menos se dispondrá de un cortafuegos, antivirus y antimalware actualizados, limitación de privilegios y de uso de memorias/discos externos, y en todo caso se cumplirán las medidas de nivel alto que exige el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. De encontrarse ocupados todos los puestos, se dispondrá de un sistema de espera que avise de que la llamada será atendida en unos instantes, tal y como se ha descrito en el presente Pliego.

#### 3.4.2. Chat on-line.

- Alojamiento del servicio. El servicio deberá ser alojado por la empresa adjudicataria, que deberá configurar el dominio facilitado a estos efectos por el Ministerio de Sanidad a través de la Dirección General de Salud Pública. Este dominio es gestionado por el Ministerio de Sanidad, que ofrecerá los servicios necesarios para que la navegación a dicho sitio web, responda al servicio en internet ofrecido por la empresa adjudicataria.
- Garantía de la confidencialidad. No se deberán guardar cookies ni cualquier otra información, y se deberá hacer uso de todas las posibilidades técnicas que permitan no dejar rastro en el dispositivo desde el que una persona se conecte al chat (libre de cookies, evitar la retención, recuperación o indicación de visita del sitio).
- Además, el servicio de atención deberá indicar, en todo caso, cómo poder realizar las operaciones que no puedan evitar este tipo de trazas de visita, tales como el historial, o recomendar, al menos, la navegación en modo discreto o incógnito, para minimizar los datos que el navegador almacene.
- Almacenamiento de los chats. No se deben almacenar en ningún caso las conversaciones mantenidas con las personas usuarias del servicio, ni en el servidor ni en el dispositivo de la persona. Una vez cerrada la conversación, dichos datos deberán ser eliminados.



### 3.4.3. Encaminamiento y entrega de llamadas.

El encaminamiento y entrega de llamadas será prestado por un operador de telefonía autorizado. Según se indica en la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, publicada el 20/12/2021, en su artículo 6, punto tres: “El operador designado para la terminación de las llamadas en el número 024 proporcionará a esta Secretaría de Estado, con antelación a la fecha de inicio del servicio, una memoria técnica descriptiva de las funcionalidades del servicio de terminación a prestar y los recursos técnicos empleados”.

El operador designado deberá provisionar la infraestructura del servicio de entrega de llamadas con la capacidad y redundancia necesarias para procesar todas las llamadas recibidas, evitando cualquier tipo de saturación y/o interrupción del servicio.

El adjudicatario notificará al Ministerio de Sanidad, antes del inicio del servicio, el nombre del operador designado para la entrega de llamadas para la publicación en el BOE del correspondiente anuncio.

### 3.5. Instalaciones del servicio.

El Línea 024 se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria ubicadas en el territorio nacional.

En atención al objeto y características del contrato como al modo en que ha de ejecutarse derivado de la singularidad de sus destinatarios (personas en riesgo de conducta suicida), se requiere un conocimiento adecuado y transversal del entorno y del entramado social, sanitario, asistencial y cultural. Su especificidad le distingue de otros servicios de atención telefónica, habida cuenta de la vulnerabilidad y necesidades especiales de las personas destinatarias, por lo que es razonable y proporcionada la exigencia de vinculación del Línea 024 con el territorio nacional en el que va a prestarse.

Además, esta vinculación está determinada por las características técnicas del servicio debido a que puede transferir llamadas al 112 y a los teléfonos de las Comunidades Autónomas y a otros servicios, así como que las llamadas que se efectúen al número 024 no generarán facturación en origen para la persona llamante y serán tratadas por las operadoras del servicio telefónico disponible al público, a efectos de precios, como llamadas de cobro revertido automático.

El Línea 024 se prestará en un espacio físico con capacidad suficiente para los efectivos descritos en el presente Pliego y para las características del servicio descritas, desde el que



se llevará a cabo la coordinación y prestación del servicio, debiendo disponer de los medios materiales y, concretamente, del equipamiento telefónico e informático necesario para su adecuada prestación. Las instalaciones serán únicas y específicas para la atención del servicio objeto del presente contrato, de forma que se garanticen las condiciones de intimidad y aislamiento de los efectivos necesarias para permitir una correcta atención de las llamadas entrantes.

Asimismo, garantizará la accesibilidad del edificio y de las instalaciones del servicio con el fin de que puedan ser utilizadas por efectivos con algún tipo de discapacidad.

En el caso de que en las mismas instalaciones se presten otros servicios de información y atención telefónica o de distinta naturaleza, la empresa adjudicataria deberá garantizar que el espacio físico asignado al Línea 024 está aislado del resto de servicios.

La empresa adjudicataria no podrá variar la ubicación de la sede desde la que se presta el servicio sin el consentimiento expreso del Ministerio de Sanidad. La prestación del servicio desde un lugar diferente sin consentimiento previo del Ministerio podrá dar lugar a la imposición de penalidades o a la rescisión del contrato.

Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio dispondrán, o estarán en disposición de disponer, de los correspondientes certificados de homologación o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y de la normativa comunitaria correspondiente.

Cuando concurra una situación excepcional de especial riesgo, alarma o emergencia para la salud pública para cuya prevención, contención y atención las Administraciones Públicas sanitarias adopten medidas que promuevan y potencien el uso del trabajo a distancia o teletrabajo, el órgano de contratación, previa solicitud motivada de la empresa adjudicataria, podrá autorizar la prestación del servicio en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo mientras concurra dicha situación. Esta prestación se efectuará en las mismas condiciones de ejecución del contrato, en especial, en materia de equipo de trabajo del servicio y efectivos mínimos que lo integran y de protección de datos, que las previstas en el presente Pliego para la modalidad presencial de ejecución del contrato.

### **3.6 Requisitos licitadores.**

Los licitadores deberán cumplir las siguientes características:

- Las instalaciones del servicio deberán encontrarse dentro del territorio del Estado Español.



- Deberán acreditar la existencia de un servicio jurídico.
- Acreditación de medios materiales adscritos al contrato:

En el momento previsto en el artículo 150.2 LCSP, se solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación que acredite los medios materiales adscritos al contrato: elementos tecnológicos e instalaciones descritos en los apartados 3.4 a 3.6 de este PPT. Se podrá acreditar mediante declaración responsable firmada electrónicamente por el representante legal de la empresa.

En caso de no aportar esa documentación cuando se solicite o está no se corresponda con el número de efectivos y titulaciones requeridas, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 150 apartado 2 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos del Sector Público.

#### 4. CALIDAD DEL SERVICIO.

##### 4.1. Monitorización de la calidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar mecanismos de monitorización de la calidad del servicio y de los efectivos que lo prestan.

A tal fin, presentará **un plan de calidad y de mejora continua** que contemple, entre otros aspectos, los siguientes:

1. Un sistema de monitorización y evaluación de los efectivos, que permita establecer los planes de acción de formación y supervisión necesarios con el fin de mejorar los resultados globales del Servicio.
2. Un sistema de análisis de la satisfacción de las personas usuarias del servicio que permita evaluar su grado de satisfacción en relación con el trato ofrecido por los efectivos del Línea 024, el tiempo empleado en la atención y la utilidad de la atención brindada. En todo caso, cualquier mecanismo de análisis de la satisfacción de los usuarios, será opcional para las personas llamantes y en ningún caso deberá interferir con el objetivo principal del Servicio, esto es, atender a la problemática de la conducta suicida.
3. Sistema de atención de quejas. La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de atención de quejas. A tal fin, todos los efectivos que atiendan



directamente a las personas usuarias del Línea 024 deberán identificarse, con la finalidad de que esta identificación pueda ser utilizada ante una posible queja. En el del chat on-line, la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema que permita identificar al efectivo del servicio que ha respondido al mensaje del chat on-line. Todas las quejas estarán documentadas y, una vez resueltas, quedarán archivadas.

#### 4.2. Control de calidad.

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de calidad y nivel del servicio, el Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) se reserva el derecho de realizar auditorías de calidad del servicio en función a sus normas y procedimientos de gestión de calidad, con la periodicidad que estime oportuna, para asegurarse que la ejecución del servicio se realiza de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.

En este sentido, el adjudicatario reconoce el derecho del Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios por ellos prestados.

Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes del Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) estará disponible sin restricciones. El Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) notificará a la empresa adjudicataria con dos semanas de antelación la auditoría y con un día de antelación la inspección a realizar, y la empresa adjudicataria tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al grupo auditor.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en la misma ubicación en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el grupo auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el grupo auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.



- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que pudiera informar el grupo de auditores.

## 5. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN.

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con la Dirección General de Salud Pública en relación con la prestación del servicio y, especialmente, una coordinación permanente en relación con las llamadas y mensajes de chat más significativos. Todo ello conforme a las instrucciones que al respecto se impartan por la Dirección General de Salud Pública.

El Ministerio comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del servicio a la persona Coordinadora General del Servicio.

Asimismo, la Dirección General de Salud Pública determinará las reuniones de coordinación con la empresa adjudicataria, que tendrán lugar en la ubicación que determine esta Dirección General.

## 6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que respete o mejore los mínimos que se detallan a continuación para cada uno de los 2 canales que integran el servicio (teléfono y chat on-line).

No obstante, de conformidad con el apartado 11.6 y 13.1 HR, todos los licitadores deberán indicar en el sobre nº3 y en el formato establecido en el ANEXO I de la HR, el % de llamadas atendidas sobre las llamadas recibidas en cómputo diario que se compromete el licitador a efectuar.

Se entienden las llamadas atendidas como aquellas que tras escuchar la locución inicial mantienen una conversación directa con un efectivo de la Línea 024. El porcentaje de llamadas atendidas ofertado no podrá ser inferior al nivel mínimo de calidad de servicio especificado a continuación.

Si los compromisos adquiridos por el adjudicatario en el Acuerdo de Nivel de Servicio no se cumpliesen por causas achacables al mismo, el Ministerio de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) podrá decidir aplicar las penalidades que se detallan en el Apartado 18 de la Hoja Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Con periodicidad mensual, el adjudicatario estará obligado a entregar por medios telemáticos a la Dirección General de Salud Pública un informe y un certificado, que



permitan conocer el grado de cumplimiento del SLA. En el punto 7 del presente Pliego se desarrolla el contenido que deberán presentar los informes mensuales.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):

SLA en teléfono:

- Llamadas recibidas: registro cuantitativo del número de llamadas totales que recibe el 024 (indicador en cómputo diario).
- Llamadas atendidas: como mínimo el 90% de las llamadas recibidas, recibirán atención efectiva por parte de los efectivos del 024 (indicador en cómputo diario). Se considerarán por tanto llamadas atendidas, aquellas que, tras escuchar la locución inicial, mantengan conversación directa con un efectivo de la Línea 024.
- Tiempo de espera: El tiempo de espera de las llamadas deberá ser inferior a 1 minuto y 30 segundos, no pudiéndose colgar las llamadas que se encuentren en espera.

SLA en chat on-line:

- Se exige una disponibilidad en el tiempo de más del 98% del tiempo mensual. Se exige que, ante cualquier caída del servicio, se reporte mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico determinada por la Dirección General de Salud Pública. Este aviso, deberá ser emitido de manera automática cuando el servicio sufra alguna caída, mediante alerta configurada en las instalaciones de la empresa.

## 7. DATOS ESTADÍSTICOS.

### 7.1. Información básica.

La empresa adjudataria deberá contar con una herramienta informática que permita a los efectivos del servicio recabar una serie de datos en cada consulta, tanto si se trata de una llamada telefónica como si es a través de chat on-line. Estos datos se extraerán de la información recogida a lo largo de la llamada, siempre que la persona llamante consienta transmitir la información. Los datos se recogerán con fines estadísticos, sin asociación alguna a personas físicas y dando pleno cumplimiento a la normativa vigente de protección de datos personales.

#### 7.1.1. Variables generales sobre la consulta.





- Medio por el que se realiza la consulta (teléfono, chat on-line).
- Tipo de teléfono (fijo, móvil...) desde el que se hace la llamada, si procede.
- Fecha de la consulta.
- Hora de la consulta.
- Duración real de la llamada.
- Fecha de la respuesta (por chat on-line).
- Motivo inicial de la consulta.
- Tipo de consulta (pertinente, no pertinente).
- Subtipo de consulta no pertinente (indicando por qué se trata de una llamada no pertinente).
- Idioma en el que se hace la consulta.
- Idioma en el que se atiende la consulta.
- Discapacidad auditiva y/o del habla de la persona que realiza la consulta.
- Medio por el que se garantiza la accesibilidad de la persona con discapacidad auditiva y/o del habla, incluido el servicio de vídeo-interpretación de llamadas.
- Categoría de usuario que realiza la llamada (persona con conducta suicida, familiar, persona allegada, profesional u otra persona).
- Relación de la persona que hace la consulta con la persona con conducta suicida (en el caso de allegados y familiares).
- Comunidad Autónoma desde donde se hace la consulta.
- Provincia desde donde se hace la consulta.
- Localidad desde donde se hace la consulta.
- Lugar desde el que se hace la consulta (hogar, trabajo...).
- Mecanismo por el que la persona llamante ha conocido la existencia del Línea 024.



### 7.1.2. Variables sobre la persona usuaria que realiza la llamada.

- Edad.
- Sexo de la persona que hace la consulta.
- Nacionalidad.
- País de nacimiento o Idioma.
- Estado civil.
- Nivel de formación.
- Situación laboral.
- En el caso de que la llamada la realice una persona con conducta suicida, nivel de riesgo.
- Se deberán contabilizar de forma separada todos los suicidios en curso.
- Indicación de si la persona con conducta suicida ha recibido atención de algún tipo de atención en recursos de salud mental públicos o privados y especificación del recurso en su caso.
- Discapacidad, tipo de discapacidad y grado.
- Discapacidad auditiva y/o del habla.
- Situación de dependencia y su grado.

### 7.1.3. Otras variables.

- Derivación de la llamada.
- Servicio al que se ha derivado la llamada.
- Tipo de recurso que se facilita a la persona llamante (de carácter sanitario, social u otros).
- Provincia y localidad del recurso.

### 7.2. Informes.



- Informes mensuales de seguimiento: el adjudicatario remitirá a la Dirección General de Salud Pública informe mensual en el que se ofrecerá información y los datos estadísticos de las consultas recibidas, recogiendo, al menos, los contenidos siguientes:
  - I. Características Generales del Servicio.
  - II. Análisis de actividad desagregado para cada uno de los canales del servicio utilizados: telefónico y chat on-line. Además de todas las variables detalladas en el punto 7.1 del presente Pliego, los informes mensuales deberán recoger:
    - Resumen de llamadas y consultas recibidas, atendidas y pertinentes
    - Evolución de resultados.
    - Atención por día de la semana y tramo horario.
    - Tiempo medio de respuesta.
    - Información de llamadas y consultas de personas con discapacidad auditiva y/o del habla, discapacidad visual.
    - Información de llamadas y consultas en idiomas.
    - Información de la actividad pertinente por día de la semana y tramo horario.
    - Personas que han utilizado el servicio: perfiles y características.
    - Motivos de llamadas y consultas al Línea 024.
    - Tipología de recursos facilitados. Derivaciones de llamadas.
    - Información cualitativa: incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.
    - Actividad no pertinente en el Línea 024. Registro cuantitativo, desglose de tipologías y evolución.
  - III. Equipo.
    - Medios humanos y evolución.
    - Formación.



- Información cualitativa: Incidencias, consultas, procedimientos y propuestas de mejora.

Asimismo, los informes mensuales incorporarán cualquier otra información o dato que la Dirección General de Salud Pública considere necesarios. Por otra parte, la Dirección General de Salud Pública podrá solicitar otros tipos de informes a medida en función de las necesidades de información.

Los informes mensuales deberán entregarse en los quince días naturales siguientes al período al que vayan referidos y con el diseño y formato requerido por la Dirección General de Salud Pública.

- Informe anual de seguimiento: El informe incluirá el mismo contenido que los informes mensuales pero totalizados para todo el año, así como cualquier otra información o dato que la Dirección General de Salud Pública considere necesarios.

El informe anual deberá entregarse en los cuarenta y cinco días naturales siguientes al período al que vayan referidos y con el diseño y formato requerido por la Dirección General del Salud Pública.

### 7.3. Ficheros de microdatos con finalidad estadística.

La empresa adjudicataria facilitará mensualmente a la Dirección General de Salud Pública, con finalidad estadística, ficheros informáticos con los datos individualizados de las llamadas y del chat on-line. Dichos ficheros no contendrán datos identificativos de las llamadas ni de las consultas por chat on-line, ni tampoco de las personas que las han efectuado.

Los ficheros deben contener información de cada consulta realizada (llamada u otro tipo de consulta). Los ficheros incluirán para cada consulta variables de identificación (anonimizadas) e información sobre las variables listadas en el apartado 7.1., así como cualquier otra que pudiera incluirse en función de las necesidades de la Dirección General de Salud Pública para la mejora del Servicio.

Los archivos de datos deberán entregarse según el diseño de registro definido por la Dirección General de Salud Pública, es decir, deben contener los campos (variables) requeridos según los formatos, clasificaciones y codificaciones que defina ésta.

### 8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.



Todos los documentos e información generada en la prestación del Línea 024, así como los resultados estadísticos, informes y cualquier otro, serán propiedad del Ministerio de Sanidad que podrá ejercer el derecho de utilización. El derecho de utilización comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública, etc.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa, por parte de la Dirección General de Salud Pública.

## **9. DIFUSIÓN DEL SERVICIO.**

Al tratarse de un servicio del Ministerio de Sanidad, la empresa adjudicataria deberá recabar previa autorización de la Dirección General de Salud Pública para cualquier actuación que se proponga llevar a cabo para darlo a conocer o difundirlo (reportajes, entrevistas o artículos en medios de comunicación, realización y difusión de vídeos, notas de prensa, información en la página web corporativa de la empresa o en medios de difusión propios de la empresa como newsletter, artículos en publicaciones o folletos, referencias en páginas web de terceros, participación en cursos, jornadas o cualquier otra actividad formativa o divulgativa, visitas a las instalaciones del servicio, etc.).

Asimismo, se deberá incorporar de forma visible, en cuantos materiales impresos, gráficos, audiovisuales, etc., que se utilicen o editen para la difusión del servicio, la constancia de la titularidad pública del servicio y el logotipo del Ministerio de Sanidad, de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado.

## **10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD.**

### **10.1. Normativa de seguridad.**

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal.

Los servicios objeto del presente Pliego serán realizados por el adjudicatario. En ningún caso, el adjudicatario podrá copiar o utilizar los datos con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

En caso de tratarse de datos personales, la empresa adjudicataria, conforme al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, incluirá



en su oferta una Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

El adjudicatario deberá cumplir todas las medidas aplicables al tratamiento de la información recogidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero de 2010, sobre el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la Política de Seguridad del Ministerio de Sanidad y su normativa de desarrollo (normas y procedimientos).

### **10.2. Confidencialidad.**

La empresa que resulte adjudicataria respetará en todo momento la confidencialidad de las consultas formuladas, no pudiendo hacer públicos ni facilitar datos de ningún tipo, excepto a requerimiento de la Dirección General de Salud Pública.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, sin el consentimiento por escrito de la Dirección General de Salud Pública.

### **11. DIRECCIÓN DEL TRABAJO.**

La supervisión del trabajo se llevará a cabo por la Dirección General de Salud Pública.

#### **PROPUESTO**

La Directora General de Salud Pública

Pilar Aparicio Azcárraga

#### **APROBADO**

La Secretaria de Estado de Sanidad

Silvia Calzón Fernández