



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DURANTE 2014 Y 2015

1ª. OBJETO Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de teleasistencia domiciliar, que constituye uno de los servicios básicos para la atención de las personas de avanzada edad o personas discapacitadas que, o bien carecen de compañía, o pasan la mayor parte del día solas. Tiene por objeto facilitarles asistencia mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad o aislamiento; bien de forma independiente, o como complementario de la ayuda a domicilio.

Dada la importancia que cobra este servicio en nuestra localidad y con el fin de conseguir una mayor eficiencia en el desarrollo de las prestaciones básicas de los servicios sociales de titularidad municipal y habida cuenta de la experiencia demostrada en este campo a lo largo de los años, el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena se compromete a financiar el mantenimiento del servicio para los próximos dos años (2014 y 2015) a través de la contratación de 110 terminales con una empresa o entidad que preste dicho servicio, conforme a las condiciones y requisitos técnicos que se establece en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2ª. DEFINICION, OBJETIVOS Y MODALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

2.1. *Definición.*

El servicio de teleasistencia domiciliar municipal tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias del servicio de manera ininterrumpida las veinticuatro horas del día, todos los días del año. Se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija. Por un lado, en la vivienda de la persona beneficiaria se instala un dispositivo conectado mediante la red eléctrica y línea telefónica a un Centro de Atención (en adelante CA) con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. La persona usuaria será la propietaria de la línea telefónica. Por otro lado, existe un CA, al que está conectado el equipo instalado en el domicilio de la persona beneficiaria, dotado de un equipamiento de



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

comunicaciones e informático específico y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

Debe contemplar las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectándolas precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares, garantizando la atención en caso de emergencia.
- Seguimiento permanente a la persona usuaria desde el CA, como mínimo cada quince días, tomando como referencia el último contacto mantenido con ella.
- Visitar a las personas usuarias en sus domicilio durante la vigencia del contrato.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre el adjudicatario del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles la toma de medicación, citas médicas u otras actividades de importancia.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para las personas usuarias del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos...)



2.2. Objetivos.

El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia para que ésta pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida. Para ello, los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio dentro de las posibilidades reales de cada persona son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a la persona en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados y los consiguientes costes personales, sociales y económicos, y
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

2.3. Con carácter general, podrán ser usuarios de la teleasistencia:

- Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otras personas de similares características, y que deseen seguir viviendo en su domicilio (promoción de la autonomía personal).
- Personas con discapacidad que tengan reconocida la condición de minusválido y que se encuentren en situación de riesgo y/o especial vulnerabilidad.
- Personas que se encuentren en otras situaciones de riesgo detectadas por los Servicios Sociales.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas demencias, que imposibiliten su adecuada utilización.

Por otro lado, puesto que el proceso posibilita la atención basada principalmente en la comunicación verbal entre usuario y el CA, deben excluirse también personas con deficiencias de audición y/o expresión oral.

2.4. Tendrán la condición de usuarios del servicio de teleasistencia:



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Titular del servicio: dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser persona usuaria.

- Beneficiario del servicio con unidad de control remoto adicional: persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne todos los requisitos para ser beneficiario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá al titular en caso de que éste cause baja.

- Beneficiario del servicio sin unidad de control remoto adicional: persona que, conviviendo con el titular del servicio, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esta atención. Esta persona causará baja en el servicio cuando cause baja la persona titular del mismo.

3ª. INFORMACION Y ACCESO AL SERVICIO.

3.1. Es competencia de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación y baja en el servicio de teleasistencia de los usuarios. Los Servicios Sociales comunicarán al adjudicatario del servicio la relación de personas a las que hay que dar de alta en el mismo y serán los responsables de facilitar al usuario información básica: definición del servicio, condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria, funcionamiento general, prestaciones, identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio y teléfonos de contacto.

El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio, se realizará por personal técnico (trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento). Cada incorporación al servicio irá acompañada de una comunicación de alta al adjudicatario del servicio. Esta comunicación deberá incluir al menos los siguientes datos: fecha de alta, datos de identificación personales del titular y de la persona conviviente, en su caso, en la misma situación de riesgo; datos de personas del entorno, o familiar, o contacto, referidos a identificación, teléfonos y localidad (mínimo dos personas de contacto y al menos una de ellas debe ser de la misma localidad y estar en posesión de las llaves del domicilio); datos de interés médico, sanitario y social; y otros datos de interés para la calidad de la atención a los usuarios del servicio (barreras arquitectónicas, posibles riesgos, etc.).



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

La comunicación podrá ser en soporte papel o correo electrónico para agilizar el alta.

3.2. Por su parte, la empresa/entidad adjudicataria deberá:

- Contactar con el futuro usuario para acordar día y hora aproximada para la cita de instalación del terminal, ofreciendo una horquilla máxima de 2 horas.
- Proporcionar el teléfono de contacto, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.
- Proporcionar información sobre características específicas de la teleasistencia y prestaciones que incluye (agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.).
- Procedimiento de atención entre comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Autochequeo de control técnico del sistema.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.
- Facilitar la información por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio que sirva de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.
- Proporcionar en todo caso cuantas aclaraciones sean necesarias.

4ª. SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO.

El adjudicatario del contrato debe contar con un sistema de gestión de equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. Se hará una comprobación periódica. Las averías detectadas (reparaciones, reposiciones o sustituciones) se deberán realizar en un periodo no superior a 48 horas. Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

5ª. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los usuarios deben poder comunicar directamente con el CA cuantas veces estimen oportuno. Los teleoperadores serán los encargados de identificarse y atenderles, dirigiéndose al usuario por su nombre, con respeto y amabilidad, en un tiempo no superior a 15 segundos desde la entrada de la llamada al CA. Deberá recoger información lo más rápida y ampliamente posible acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

La entidad prestataria del servicio tendrá actualizada toda la información relativa al usuario en su expediente telemático: identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria), identificación del terminal o pulsador que genera la alarma, datos más relevantes, acceso al expediente completo, recursos a movilizar y procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por el usuario, solo puede ser finalizada desde la Central. En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA, que ante cualquier duda garantice la toma de decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

- Comunicación informativa. Sirven para el intercambio de información de forma clara, sencilla y comprensible y con carácter preventivo sobre estímulos de vida saludable, vida social activa y medidas de protección específicas.

- Comunicación de emergencia. Se producen en situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social del usuario o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios del usuario (familiares y personas de confianza), recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad. Para ello, se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos de atención presencial, propios y comunitarios. El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y en caso de traslado del usuario, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquel no fuera procedente.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

- Comunicación de seguimiento. El CA debe efectuar llamadas a cada usuario con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones. Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener contacto, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vidas saludables. Asimismo, se les avisará de aquellas averías técnicas en el sistema (corte en la conexión del terminal a la red eléctrica, reestablecimiento de la conexión, baja carga de las baterías del terminal, etc.).

El CA realizará las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente. Asimismo, la empresa/entidad dispondrá de los medios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas y sean codificadas coherentemente.

6ª. ALTA EN EL SERVICIO.

6.1. Las altas de usuarios en el servicio serán ordenadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, que, en coordinación con el adjudicatario del contrato, se producirán en el momento en el que el terminal queda instalado correctamente en el domicilio. Es responsabilidad de los Servicios Sociales comprobar que la persona solicitante cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el presente documento.

La empresa/entidad adjudicataria está obligada a comunicar a los Servicios Sociales cualquier cambio en la situación del usuario que suponga el incumplimiento de requisitos para ser beneficiario de terminal.

Los Servicios Sociales notificarán al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa/entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta. A tal fin, los Servicios Sociales proporcionarán a la empresa/entidad los datos necesarios de la persona para que se pueda poner en contacto con ella y proceder a la instalación del terminal en un tiempo no superior a 10 días. Esta instalación será por cuenta de la empresa adjudicataria.

En los casos en que los Servicios Sociales valoren como urgente la instalación de un terminal, ésta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable al usuario.

Dado el carácter extraordinario de las altas calificadas como urgentes, serán tramitadas como tal un máximo del cinco por ciento del total de altas propuestas en un año natural. La instalación urgente se efectuará previa comunicación de los Servicios Sociales a la empresa/entidad contratista.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo de teleasistencia domiciliaria municipal se realizará previo acuerdo entre un profesional de la empresa/entidad y el usuario, informándole sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones, con llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde todos los elementos instalados en la vivienda, y haber comprobado que el usuario ha entendido su manejo.

6.2. Documento de conformidad.

La empresa/entidad adjudicataria prestadora del servicio y el usuario suscribirán un documento de conformidad, que expresará su acuerdo con las condiciones de la prestación del mismo.

La empresa/entidad deberá registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio mientras el usuario permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

7ª. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

7.1. La empresa/entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar a los usuarios el respeto a los siguientes derechos:

- A ser informados, de forma clara y antes del inicio del sistema, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los requisitos y criterios establecidos.

- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.

- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.

- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.

- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.

- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.

- A ser orientados hacia los recursos alternativos, que, en su caso, resulten necesarios.

7.2. Los usuarios están obligadas a:

- Disponer de una línea de teléfono fijo.

- Facilitar los datos personales de convivencia y familiares veraces y a presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.

- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y/o económica, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito y/o telefónicamente que no desean continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad el terminal.
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio para la revisión, mantenimiento y retirada de tecnología.

8ª. SUSPENSIÓN TEMPORAL EN EL SERVICIO.

Suspensión temporal producida por ausencia temporal, debido a hospitalización, salida de vacaciones, estancia en centro residencial, u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de teleasistencia. En estos casos, la ausencia será notificada por el interesado a la entidad contratista y ésta a los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

El periodo máximo de baja temporal, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de los Servicios Sociales de Base, no será superior a tres meses continuados. En los casos excepcionales se intentará establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona causaría baja definitiva.

Finalizado este periodo de baja temporal y si persisten las circunstancias y requisitos que motivaron el alta inicial en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

9ª. BAJA DEFINITIVA EN EL SERVICIO.

Son causa de baja en el servicio los siguientes supuestos:



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Dejar de reunir los requisitos establecidos para tener derecho al servicio.
- Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- Fallecimiento de la persona beneficiaria.

10ª. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO DEL CONTRATO.

10.1. La empresa/entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Asimismo, dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

10.2. Recursos humanos.

La empresa/entidad adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que éste estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención en riesgos laborales respecto del personal por el contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación con el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

El Ayuntamiento de Villanueva de la Serena podrá requerir a la empresa/entidad para que en cualquier momento entregue los documentos TC1 y TC2 relativos al personal contratado para prestar el servicio de teleasistencia. El



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

personal deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente y, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

En caso de huelga de dichos trabajadores, se garantizaran los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de los usuarios.

El servicio requiere obligatoriamente la intervención de los siguientes profesionales:

a) Responsable del servicio de teleasistencia con titulación universitaria y debidamente cualificado para el desempeño de funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos humanos, técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio garantice a los usuarios una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos. El adjudicatario facilitará al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena la documentación acreditativa de su idoneidad. Si durante la vigencia del contrato, hubiera un cambio de responsable, el adjudicatario deberá comunicarlo previamente en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

Perfil profesional: titulación académica universitaria y conocimientos en servicios sociales y/o sanitarios.

b) Coordinador que desempeñe tareas de coordinación, gestión y organización del servicio. Actúa como enlace entre los usuarios y el responsable del servicio citado en el apartado anterior. En coordinación, y bajo la dependencia del responsable del servicio, asumirá tareas de recogida y actualización de datos de usuarios y recursos, de familiarizar a los usuarios con el sistema, y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Perfil profesional: titulación académica universitaria de orientación social, conocimiento y experiencia en servicios sociales.

c) Responsable del CA que garantice la correcta dirección del personal del centro y funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, y movilización de recursos necesarios, propios o ajenos, que una situación de emergencia requiera.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

Perfil profesional: titulación académica universitaria o experiencia de un año en puestos de similares características, experiencia demostrada en equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

d) Teleoperadores responsables de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas. Para el número de teleoperadores se tendrá como referencia la Norma UNE 158401 de Servicios para la autonomía personal.

Perfil profesional: formación académica o experiencia en puestos similares de al menos 6 meses. Previo a su puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

e) Supervisor encargado de supervisa a los teleoperadores asegurando que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Perfil profesional: formación académica o conocimiento y experiencia de al menos un año.

f) Técnico instalador responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos.

Perfil profesional: formación académica en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía o experiencia en puestos similares.

Formación del personal.

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio y mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación de dicho personal.

Formación inicial.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

El personal del servicio de teleasistencia debe contar con una formación común que comprenda la descripción general de la empresa/entidad, su política de calidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.; pero también con una formación específica de acuerdo a su puesto de trabajo.

Formación continua.

Las entidades/empresas habrán de presentar un plan integral de formación con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su puesto de trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

Política de recursos humanos.

La empresa/entidad deberá presentar sus políticas y procedimientos para la planificación de sus plantillas, previsión de necesidades de personal, selección y cobertura de vacantes, adecuación de las personas a los puestos de trabajo y motivación, satisfacción y fidelización de su personal para garantizar la satisfactoria prestación del servicio.

10.3. Recursos materiales y tecnológicos.

La empresa/entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio, esto es:

a) Centro de atención. Responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en el domicilio de las personas usuarias. Deberá estar provisto de tecnología software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc., con capacidad suficiente para procesar dichas comunicaciones y avisos, así como proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado. La empresa/entidad contará además con una "central de respaldo", independiente, que en caso de necesidad asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias. La central deberá contar con los siguientes aspectos:



EXCMO. AYUNTAMIENTO

de
VILLANUEVA DE LA SERENA

(BADAJOZ)

- Sistema de comunicaciones, con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita la emisión y recepción de llamadas de voz, sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia, y otros números telefónicos y sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

- Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita identificar de forma inmediata al usuario, acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos los protocolos de actuación), y registrar la actividad realizada.

- Sistemas de seguridad y respaldo: SAIS y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico, sistema de copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos, sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones, y utilización de líneas de red inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos.

b) Software de teleasistencia, o plataforma destinada a la gestión y atención de las alarmas. Debe ser una herramienta de sencillo manejo. Deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales el CA pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas (tipos, tiempo, duración). Para la correcta identificación de las llamadas, el sistema mostrará la ficha de la persona usuaria y obligatoriamente, su identificación, tipo de alarma (técnica, emergencia, etc.), dispositivo que genera la alarma (terminal domiciliario), e historial de alarmas o últimas alarmas recibidas. Pero también permitirá codificar las llamadas según lo estándares establecidos: llamadas de emergencia, técnicas, recordatorios, derivación a recursos socio-sanitarios y movilización de recursos propios.

c) Puestos remotos de consulta. Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier otro motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual, se pueda tener acceso a los datos de la persona como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

d) Comunicaciones. Para garantizar el correcto funcionamiento con varios proveedores de tecnología de teleasistencia, ésta ha de ser multiprotocolo



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

permitiendo la opción de introducir nuevos protocolos que puedan surgir en un futuro. El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el CA. En cuanto a la comunicación de la persona con el teleoperador, siempre ha de ser éste último quien cierre la llamada, evitando que la persona de forma involuntaria pueda cancelarla.

e) Seguridad y respaldo. Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en alguna incidencia técnica.

El servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria, mediante un sistema de evaluación de satisfacción de los usuarios.

10.4. *Terminales domiciliarios, emisores de alarmas y unidades de control remoto para usuarios.*

El terminal.

Dispositivo que se instala en el domicilio del usuario conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la realización de avisos y comunicaciones con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con el CA con solo pulsar un botón. El equipo posibilitará la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal. El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa con un intervalo de tiempo máximo de 15 días. Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA solo se podrá establecer contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de las situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con el usuario, debe realizarse como una llamada de teléfono normal.

La unidad de control remoto (UCR).

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio. Deberá ser de un tamaño reducido para que sea



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

portado sin molestias. Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo de conversación “manos libres” con el CA. Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento).

Características y requisitos técnicos de terminales y UCR.

Cuentan con dos botones: botón de alarma y de cancelación de alarma, con leds de llamadas y de incidencias técnicas. La UCR, con led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado, que garantice una cobertura de 50 metros de radio y en el interior de edificios. Será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante.

Funcionalidades y características.

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón realarma, a través de la UCR, enviarán una codificación diferenciada dependiendo si es alarma de usuario desde UCR, alarma de usuario desde terminal, alarma de usuario desde UCR con baja batería, alarma de autochequeo periódico, alarma de fallo de corriente, o alarma de batería baja de terminal

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo, debe garantizar que ambas llamadas lleguen a la central. Tras la emisión de una alarma, la persona no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica. La batería del terminal será recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de al menos 24 horas, 23 y media en stand-by más media hora de conversación “manos libres”. Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección antidescargas electrostáticas de la línea telefónica y sobrecargas eléctricas en la tensión de alimentación. Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos).

Programación/configuración.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada. Los dispositivos domiciliarios deberán permitir ser configurados de manera que las alarmas técnicas puedan llamar a otros números de teléfono con objeto de poder ser discriminadas del número previsto para la atención directa. El terminal de la persona usuaria será programable localmente y de forma remota desde el CA.

11ª. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

11.1. La empresa/entidad adjudicataria debe contar con un plan de calidad documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe disponer al menos de:

- Sistema de calidad del servicio, que debe tener política de calidad, objetivos, funcionamiento y organización.
- Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a inicio, prestación y baja del servicio.
- Evaluación interna de la calidad del servicio para lo que la empresa/entidad deberá tener definido un sistema de evaluación interna que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar el nivel de calidad óptimo en la prestación, mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por los usuarios y clientes, y contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas a disposición de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.
- Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua a través de la realización de una memoria con una periodicidad mínima anual, en la que se debe incluir los aspectos más importantes del servicio y ponerla en conocimiento de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

El Plan de Calidad debe estar documentado y aplicado a los servicios y revisado anualmente.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

11.2. Indicadores. La empresa/entidad prestataria del servicio debe basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo en los siguientes indicadores de calidad que deben medirse al menos con una periodicidad semestral:

- Inicio del servicio: tiempo medio, en horas, de inicio del servicio en solicitud de alta normal y tiempo medio, en horas, de inicio del servicio en solicitud de alta urgente.

- Prestación del servicio. Número de usuarios a los que se han realizado las visitas de seguimiento e índice de satisfacción; porcentaje sobre los que se ha realizado una evaluación de satisfacción (se medirá anualmente); número de usuarios con quejas del servicio en relación con el número total; tiempo medio, en segundos, de respuesta del operador a una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA; número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria/mes.

- Baja o finalización del servicio: número de personas usuarias que causen baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.

- Personal: número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores, ratio de profesionales por usuario.

- Recursos materiales. Número de averías en el equipamiento del usuario que impiden la comunicación de ésta con el CA/total de terminales instalados. Tiempo medio, en horas, de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria y el CA.

- Centro de atención: número de averías que producen la pérdida de capacidad de respuesta del CA y que activan el sistema de respaldo.

11.3. Protocolos. La empresa/entidad adjudicataria debe contar con Protocolos documentados sobre procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a los usuarios en la prestación de los servicios. Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos: alta en el servicio, actuación ante comunicaciones, atención de avisos automáticos del sistema, atención de comunicaciones de emergencia, atención de comunicaciones informativas,



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

movilización de recursos, actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo, baja del servicio.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena tendrá libre acceso en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de la empresa o entidad adjudicataria, así como a los datos relativos a usuarios del servicio, prestaciones que reciben y capacitación del personal, entre otros.

12ª. CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores con relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones de que tales normas dimanar. El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de los servicios previstos en este pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos o asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades, debiendo revertir al mismo en soporte legible una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte. El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

13ª. COORDINACION E INFORMACION.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con el responsable del servicio designado por la empresa/entidad adjudicataria. La empresa/entidad



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOS)

adjudicataria facilitará a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, la siguiente información:

- Informe con carácter mensual, con resumen de actividad del servicio: altas y bajas definitivas y motivos y cambios en la tipología del usuario, número y listado de personas usuarias por tipo de servicio, datos de la persona (identificación, fecha de alta, fecha de baja y número de días en el servicio).

- Informe final. Al final del contrato ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio concluyendo los siguientes aspectos: perfil de los usuarios, evolución de la actividad general (alta, baja), actividad del CA y servicios de atención a domicilio.

Por otra parte, la empresa/entidad adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementarios a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que soliciten los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, siempre y cuando sean datos claves para la prestación del servicio de teleasistencia.

- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, puedan requerirle los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad en la prestación del servicio.

14ª. TRANSFERENCIA E INFORMACION.

En atención al interés público, el adjudicatario del presente contrato queda obligado, en caso necesario, a facilitar que la empresa que ha venido prestando el servicio de teleasistencia en Villanueva de la Serena para beneficiarios del Ayuntamiento, durante el período máximo de dos meses desde el inicio del presente contrato, previa siempre su formalización, continúe realizando todas aquellas tareas que resulten necesarias para garantizar la continuidad del servicio.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

Estas tareas consisten básicamente en operaciones de reprogramación telefónica, traslado de terminales, entrega de llaves, devolución de todos aquellos datos personales implementados con ocasión de la prestación anterior, atención de llamadas y emergencias que pudieran suscitarse, así como cualquier otra actuación directamente relacionada con las prestaciones que este servicio integra.

El Ayuntamiento de Villanueva de la Serena actuará como garante de este proceso de traspaso realizando las tareas de seguimiento técnico y coordinación que sean necesarias.

Asimismo, dado el carácter público del servicio que impone su prestación continuada, si a la terminación del plazo de ejecución del contrato el Ayuntamiento no hubiera concluido el proceso para adjudicar de nuevo el contrato, el adjudicatario vendrá obligado a continuar con la prestación de todos los servicios contratados, con los medios existentes hasta que el Ayuntamiento concluya dicho proceso, con el límite máximo de seis meses. Igual situación se producirá en los supuestos de rescisión o de resolución del contrato.

15ª. PRECIO DE LICITACION Y DURACION DEL CONTRATO.

El precio máximo por cada terminal del servicio de teleasistencia domiciliaria municipal será de 16,5 €/mes, IVA incluido. El contrato tendrá una vigencia de dos años.

En Villanueva de la Serena, a 15 de enero de 2014.

LA TRABAJADORA SOCIAL,

Fdo. M. José Pérez Escobar