



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

1.- OBJETO.

Constituye el objeto de este contrato el Servicio Público de Teleasistencia del Ayuntamiento de Valladolid, de acuerdo con la regulación establecida en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León y en el Título III del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid de 22 de diciembre de 2009, además de las Normas UNE 158401:2007 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión del servicio de teleasistencia y 133503:2013, sobre servicios de teleasistencia móvil y protocolo de comunicaciones entre los terminales y los centros de alarma.

La prestación de este servicio, a día 1 de enero de 2015, cuenta con 2405 usuarios, 1958 terminales de teleasistencia fija y 50 terminales de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

El servicio de teleasistencia es una prestación de apoyo en el domicilio que, a través de línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio, permite a las personas beneficiarias entrar en contacto verbal manos libres, durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales propios del usuario o existentes en la Comunidad.

Según el artículo 38 del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid,

1. El servicio de teleasistencia es una prestación de apoyo en el domicilio que, además de las características señaladas en el artículo 2.6 de este Reglamento, se complementa con agendas de personas usuarias que permiten recordar a éstas la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado (la toma de medicación, la asistencia a una cita médica, etc.).
2. Asimismo el servicio se puede completar con la introducción de otros elementos de protección personal o doméstica que, conectados al sistema, transmiten a la central determinadas situaciones anómalas o peligrosas para el usuario, como detectores de humos, detectores de gas, alarmas de intrusismo, etc.

Se distingue entre:



▪ **Teleasistencia Básica:** Consiste en la instalación de un terminal en la vivienda del usuario conectado mediante la línea telefónica (fija o móvil) a una central receptora con la que se comunica en caso de urgencia, mediante la activación de un pulsador.

▪ **Teleasistencia avanzada:** Se trata de complementar el equipamiento tecnológico con diferentes dispositivos que permitan monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo.

La incorporación de estos dispositivos, lo determinará el Servicio de Acción Social, cuando las características de las personas usuarias lo requieran, o a propuesta de la empresa/entidad adjudicataria, en el proyecto de gestión del servicio, y en todo caso llegará al menos al 20 % de los usuarios titulares con al menos dos dispositivos instalados.

▪ **Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género:** El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Debe permitir que las mujeres en riesgo de sufrir violencia de género puedan entrar en contacto, ante situaciones de emergencia, con la central receptora y con personal específicamente preparado, para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismas/as o movilizándolo otros recursos humanos y materiales. El contacto con el Centro de Atención ha de poder establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de “manos libres”.

El servicio ha de contemplar actuaciones programadas de carácter preventivo.

3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Podrán ser personas destinatarias del servicio de teleasistencia aquellas personas residentes en Valladolid que, por su edad avanzada, discapacidad, aislamiento social o dependencia de terceros, lo precisen para poder seguir viviendo en su domicilio, según lo recogido en el artículo 42, del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid.

Así mismo, podrán ser personas destinatarias del servicio de teleasistencia móvil las mujeres víctimas de violencia de género, según lo previsto en el Protocolo del Servicio Municipal de Acción Social de Teleasistencia móvil para mujeres víctimas de violencia de Género.

Todos los usuarios del servicio de teleasistencia serán derivados por el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Valladolid.

Tipos de persona usuaria:

a) **El titular del servicio de teleasistencia domiciliaria:** dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser persona usuaria. El precio del servicio ascenderá al 100% de su importe, que será el tipo de licitación.



b) **La persona usuaria con unidad de control remoto adicional:** Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja. El servicio a este tipo de persona usuaria no tendrá coste.

c) **La persona usuaria sin unidad de control remoto:** Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Esta persona usuaria debe ser dada de baja cuando lo sea el titular. El servicio a este tipo de persona usuaria no tendrá coste.

d) **La persona titular del servicio de teleasistencia móvil,** que serán víctimas de violencia de género, dispone de un terminal de telefonía móvil con tecnología GSM y localización del terminal doblemente, por satélite GPS y posicionamiento por celdas. El precio del servicio ascenderá al 100% de su importe, que será el tipo de licitación.

4.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

1. Los servicios objeto del contrato se prestarán en la ciudad de Valladolid.
2. El Servicio de Acción Social determinará quiénes son las personas beneficiarias del servicio de teleasistencia, en función del Reglamento regulador de dicho servicio. Es competencia del Servicio de Acción Social, la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación y baja de las personas usuarias.
3. **Alta en el servicio:** El Servicio de Acción Social comunicará a la empresa/entidad adjudicataria, por escrito, concesión y las modificaciones de los servicios, de acuerdo con el Decreto de Alcaldía aprobado, haciendo constar:
 - a. Personas titulares y beneficiarias y sus características.
 - b. Especificaciones a tener en cuenta en el alta y/o posterior desarrollo del servicio.
 - c. Cuantía establecida que deberán aportar las personas beneficiarias como precio público, para el copago del servicio, así como la autorización bancaria firmada para proceder a su cobro.
 - d. Personas de contacto.
4. **Plazo para el inicio del servicio:** Con carácter general la empresa iniciará la prestación del servicio o modificación del mismo, en los **quince días** siguientes a la notificación del Decreto de Alcaldía, para lo cual la empresa facilitará al Servicio de Acción Social una dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones. Podrá anticiparse la puesta en marcha o modificación del servicio en los casos y con el procedimiento señalado en el apartado 4 del artículo 6 del Reglamento para la tramitación de las prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valladolid.

En **casos calificados de urgentes o de extrema necesidad** a juicio del Servicio de Acción Social, el servicio de teleasistencia deberá ponerse en marcha como máximo



dentro de las 48 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica y/o telemática, con posterior ratificación de la misma.

5. **Inicio del servicio:** El personal de coordinación de los servicios de la entidad adjudicataria es el responsable del primer contacto con la persona usuaria, y concertará una cita en su domicilio para proceder a una entrevista y a la instalación del terminal.

La empresa adjudicataria **recabará los datos mínimos complementarios**, Anexo I, y **proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:**

- Características específicas de la teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Auto chequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad del servicio.

La empresa facilitará **información sobre el funcionamiento básico del servicio**, por escrito y con un lenguaje claro y comprensible. Esta documentación se identificará con el logotipo exclusivo del Ayuntamiento de Valladolid, Área de Bienestar y Familia.

La empresa/entidad adjudicataria y la persona usuaria suscribirán un **documento de conformidad de ambas partes** sobre las condiciones de la prestación del servicio. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace, y en este último caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia. Este documento se acogerá al Anexo IV y será custodiado por la empresa/entidad y será actualizado en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de la prestación del servicio.

6. **Instalación de terminales y dispositivos:**

La instalación se realizará por personal especializado, que serán los responsables de explicar el funcionamiento del equipo y sus características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema.

Se intentará, en la medida de lo posible, que la instalación del terminal se realice de forma integrada con el entorno de la vivienda de la persona usuaria.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del personal de coordinación de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario, que tendrá por objeto confirmar y completar la información sobre la situación socio-sanitaria de las personas beneficiarias del servicio.

La persona usuaria será informada de que ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con la empresa adjudicataria, deberá ponerse en contacto con el CEAS correspondiente a su domicilio.



La instalación del terminal y de los sistemas periféricos se realizará según el protocolo determinado en el Anexo II.

7. Incidencias en los servicios iniciados:

-Suspensión temporal: Se atenderá al artículo 45 del Reglamento Regulador de los Servicios Públicos de Atención a Personas Mayores y a Personas Dependientes. Determinará la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el Centro de Atención, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia. La ausencia será notificada por el interesado al Servicio de Acción Social y/o la empresa/entidad adjudicataria, según lo recogido en el citado artículo.

El periodo mínimo de suspensión temporal será de al menos una semana.

El periodo máximo de suspensión del servicio correspondiente, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Servicio de Acción Social no podrá ser superior a tres meses continuados, salvo casos excepcionales en los que se deberá establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Será obligación de la entidad adjudicataria el gestionar las suspensiones temporales, introduciendo en la aplicación informática de Gestión de Ayudas del Ayuntamiento de Valladolid, prestAVA las ausencias que se encuentre entre los 7 días y los 3 meses, comunicando al Servicio de Acción Social, de forma telemática, los casos que superen los 3 meses de ausencia.

Durante el periodo de suspensión temporal no se facturará el servicio al Servicio de Acción Social, ni a la persona beneficiaria del servicio.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

Las peticiones de suspensión y de reactivación recibidas por el adjudicatario serán comunicadas por correo electrónico al Servicio de Acción Social.

-Baja definitiva: Conlleva el cese definitivo del servicio.

La baja requerirá la comunicación previa de la situación y el motivo de la misma, si se conoce, por parte de la empresa adjudicataria, y en todos los casos la notificación desde el Servicio de Acción Social mediante decreto.

La empresa adjudicataria dejará de facturar este servicio desde el día siguiente a la notificación de la resolución de la baja mediante decreto, o bien desde la fecha de la retirada del terminal del domicilio si fuera anterior a la de dicho decreto.

Todas estas situaciones, alta, suspensión temporal, reinicio y baja, deberán ser grabadas por parte de la empresa adjudicataria en la aplicación informática para la gestión de las



prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, manteniendo una actualización diaria y continua de estos datos según se vayan produciendo.

8. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

La empresa adjudicataria debe disponer de un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez cada 15 días.

El adjudicatario dispondrá de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería.

9. Modalidades y procedimiento:

A) Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención.

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el Centro de Atención cuantas veces lo estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del Centro de Atención serán los encargados de atenderla, debiendo identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Valladolid.

El **tiempo de respuesta** para este tipo de comunicaciones deberá responder en un tiempo medio de **15 segundos**, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

El/La teleoperador/a debe mantener una actitud de **escucha activa y recoger información** lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia. Se procurará que las llamadas programadas por el centro de atención sean realizadas por un/a mismo/a teleoperador/a.

Las llamadas atendidas en el Centro de Atención producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.



Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central de atención.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la teleoperador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1º Comunicación Informativa. Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible. La información debe estar contar con el visto bueno previo del Servicio de Acción Social. Incluirá contenidos temáticos concretos, que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, la adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad. La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1. Respuesta verbal. Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2. Respuesta verbal con Movilización de recursos. La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el centro de atención, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos, a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el Centro de Atención.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad según los protocolos establecidos con el Servicio de Acción Social.



- Por información facilitada por los profesionales del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Valladolid, de los CEAS y del Servicio de Acción Social.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata. Una efectiva cobertura territorial debe tener en cuenta los recursos de atención presencial propios y comunitarios.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles, deberá mobilizarse la Unidad Móvil.

La actuación de la Unidad Móvil tiene por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el Centro de Atención.

Su movilización estará condicionada a la gravedad de la situación, siendo complementaria a la movilización de otros recursos públicos o privados (propios o ajenos de la persona usuaria, servicios sanitarios o sociales, entre otros).

Esta unidad estará en comunicación permanente con el Centro de Atención y dotada de los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El oficial de la Unidad Móvil permanecerá en el domicilio de la persona usuaria el tiempo necesario y esperará la llegada de los profesionales o los familiares de la persona atendida hasta asegurarse que la emergencia que motivó la llamada está encauzada a los servicios normalizados.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al Centro de Atención ayuda de otros recursos.

El Centro de Atención debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

La empresa/entidad adjudicataria llevará un registro de todas las movilizaciones realizadas por la Unidad Móvil, de manera que en cualquier momento pueda facilitar al Servicio de Acción Social la relación de tiempos medios de llegada y acceso al domicilio ante emergencias.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias, (no cronificadas), de la crisis.



Se procederá, también, a comunicar a los profesionales del Servicio de Acción Social en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será el que para ello determine el Servicio de Acción Social, se valorará preferentemente por vía telemática.

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El Centro de atención debe efectuar llamadas a cada persona usuaria 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 el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables. Incluye los siguientes tipos de llamadas:

1.- De seguimiento permanente: de la persona usuaria desde el Centro de Atención mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente socio-sanitario de la persona usuaria.

2.- De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

3.- Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del Centro de atención de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío), u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades socio-sanitarias territoriales o estatales.

B) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

- 1. Por activación de sistemas periféricos:** El Centro de atención deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.
- 2. Por averías técnicas en el sistema,** generadas por:
 - Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
 - Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
 - Baja carga de las baterías del terminal.
 - Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
 - Otros.



El Centro de atención deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

La empresa/entidad adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el Anexo III.

C) Operativa específica de la teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.

Utilizará la infraestructura física del Centro de Atención, que deberá contar con una línea telefónica conectada directamente con la Policía Municipal y de uso exclusivo para los avisos de alarma. El coste de la línea y su consumo será por cuenta del adjudicatario.

Fundamentalmente, las emergencias que habrá que cubrir pueden catalogarse en los siguientes tipos:

Las empresas o entidades que concurren a este concurso deberán aportar, en el momento de la adjudicación, una memoria descriptiva del equipamiento tecnológico que utilizarán para la prestación del servicio, de acuerdo con la Norma UNE 133503:2013.

El cumplimiento de las condiciones técnicas de los equipos se acreditará mediante la aportación de certificación, expedida por laboratorios tecnológicos acreditados, o, en su defecto, mediante autocertificación. En ambos casos, deberá adjuntarse un documento en que se justifique, de manera razonada, el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas, con referencia al lugar en el que los manuales técnicos, que también deberán adjuntarse, especifican la condición o condiciones en cuestión. Sin perjuicio de lo anterior, el cumplimiento de dichas condiciones podrá ser objeto de control en el momento que se considere oportuno. La tecnología utilizada para prestar este servicio ha de haber superado el proceso de homologación, según normativa estándar de la Unión Europea.

- **Prealarmas:** Llamadas en las que la usuaria comunica que ha advertido la proximidad del agresor o la existencia de una situación potencialmente peligrosa.
- **Alarma por agresión:** Llamadas en las que la usuaria comunica que se está produciendo una agresión o que ésta puede producirse de forma inminente.
- **Emergencia sanitaria:** Llamadas en las que se demanda atención ante un problema de salud que requiera una rápida actuación.
- **Demanda de atención psicosocial:** Llamadas en las que se demanda atención ante situaciones de crisis, soledad, angustia, necesidad de comunicación, etc.

El procedimiento general de actuación será el que sigue:

Nivel 1 Respuesta verbal. Recibida la señal de llamada emitida desde un dispositivo móvil, el equipamiento tecnológico del Centro de Atención debe permitir la identificación inmediata de la usuaria que ha emitido la llamada, mostrando, automáticamente, en la



pantalla del operador/a que atiende la llamada todos los datos relevantes. La recepción de la llamada debe, también, reflejarse, preferiblemente, mediante un aviso por vibración, en el dispositivo móvil de la usuaria, a fin de que ésta sepa que su llamada se ha recibido.

El equipamiento tecnológico debe permitir, desde ese mismo instante, que el/la operador/a receptor de la llamada pueda identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra la usuaria que emite la llamada, así como el último recorrido efectuado y controlar el micrófono del dispositivo móvil de la usuaria.

El operador u operadora debe mantener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.

Si la ayuda necesaria es de tipo psicológico, desde el Centro de Atención, se prestará, a la usuaria, un primer apoyo, por personal especializado.

A partir de la información recogida, se determinará si finaliza la atención por solución del motivo de la llamada o es necesario pasar al segundo nivel, por ser más compleja la intervención.

Nivel 2 Movilización de recurso: Bien cuando no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la llamada o bien sí tras mantener un diálogo con la usuaria se considera necesaria una ayuda especializada.

En caso de que se considere necesaria la presencia policial en el lugar donde se encuentra la usuaria del servicio, desde el Centro de Atención se realizará una llamada a la Policía Municipal a través de la línea de teléfono habilitada de forma exclusiva para tal fin, informando de la ubicación de la usuaria y de la información facilitada por la misma.

Con el fin de garantizar la máxima eficacia en la movilización de recursos, la empresa adjudicataria deberá gestionar acuerdos de colaboración del servicio de teleasistencia móvil, para víctimas de la violencia de género, con los servicios de emergencia 112 de la Comunidad Autónoma.

En cualquier caso, también se contactará con las personas de referencia indicadas por la usuaria, a fin de informarles de la situación.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen, con la máxima celeridad, al lugar en el que se encuentre la usuaria.

Durante esta etapa, el Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/as profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.

Nivel 3 Traslado de la usuaria a un centro especializado en la atención del tipo de incidencia específica que le afecte. En este caso, el Centro de Atención dará seguimiento al traslado, confirmará que se ha producido el ingreso y tomará nota del mismo. El tercer nivel



y la atención finalizan con el ingreso de la usuaria en el Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio, si el ingreso no procediera.

En días sucesivos, desde el Centro de Atención, las/os operadoras/es realizarán las **llamadas de seguimiento** necesarias a la usuaria, hasta que la situación se normalice.

Se realizará un **informe de las incidencias** que se hayan producido, en el que se reflejará el proceso que se ha seguido para resolver la incidencia producida, y el estado en que se encuentran cada una de las personas atendidas. Este informe se remitirá al Servicio de Acción Social.

Terminales de usuaria. Permitirán la localización geográfica de la usuaria, tanto por vía GPS como por identificación de celdas y/o triangulación GSM, y la transmisión de los datos de localización al Centro de Atención.

- La comunicación telefónica de voz (vía GSM) con el Centro de Atención, tanto en la modalidad de conversación normal como en la de manos libres. La comunicación deberá poder activarse tanto por la usuaria (de manera que pueda pedir ayuda cuando la situación lo requiera) como por el Centro de Atención.
- La emisión automática de mensajes de datos, dirigidos al Centro de Atención, en determinados supuestos (autochequeo, alarma de baja carga de batería, abandono de un itinerario o de una zona prefijada, etc.), configurables, de forma remota, por el Centro de Atención.

La forma, tamaño y apariencia de los terminales serán los adecuados, para que la usuaria pueda llevar consigo, con comodidad, el terminal y para que su utilización sea suficientemente discreta. En particular, se valorará, positivamente, el que su apariencia se asemeje a la de un teléfono móvil convencional. La autonomía del terminal deberá ser suficiente para un cómodo uso del mismo, y, en cualquier caso, deberá ser de, al menos, 24 horas entre recargas. Se valorarán, positivamente, los terminales que ofrezcan una autonomía mayor.

El terminal dispondrá, al menos, de los siguientes botones de llamada:

- Un botón de emergencia, que permita a las usuarias, de una forma muy sencilla, enviar su localización y realizar, simultáneamente, una llamada de voz, dirigida al Centro de Atención.
- Un botón de llamada configurable, que realice una llamada telefónica de voz dirigida a un número predefinido.

La empresa o entidad que resulte adjudicataria del servicio deberá incorporar, en los terminales que facilite a las usuarias, las nuevas versiones de "firmware" y otras mejoras tecnológicas, que se vayan produciendo a lo largo del período de duración del contrato.

10. Coordinación con el Ayuntamiento de Valladolid.



La coordinación, seguimiento y evaluación del servicio se entenderán con el Responsable del servicio designado por la empresa adjudicataria y del Servicio de Acción Social. Se realizará mediante reuniones y/o contactos periódicos entre los técnicos municipales y personal de la empresa adjudicataria. El Servicio de Acción Social determinará la frecuencia de las mismas, que como mínimo será una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, se establecerán reuniones con la Dirección del Servicio de Acción Social, con la periodicidad que esta determine, para la comprobación y seguimiento del contrato. A su vez, la empresa adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general de los servicios.

Cuando una persona beneficiaria del servicio de teleasistencia, lo sea también de otros recursos municipales como servicio de ayuda a domicilio, estancias diurnas o temporales, se facilitará la gestión entre las empresas adjudicatarias de los distintos servicios, atendándose al protocolo establecido por el Ayuntamiento al respecto.

5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Todos los servicios deberán efectuarse conforme a la legislación vigente, tanto de carácter local, regional como nacional.

La empresa adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de los servicios de servicios sociales exigen las normas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

La empresa adjudicataria dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

En los terminales y dispositivos instalados en los domicilios así como en todo tipo de documentación, guía-manual, publicaciones, divulgación, que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán, exclusivamente, las señas gráficas de identidad del Ayuntamiento de Valladolid.

5.1. - RECURSOS HUMANOS.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que el adjudicatario debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

1. Responsable del Servicio de Teleasistencia



El adjudicatario designará un/a Responsable del Servicio, que debe ser un/a profesional con titulación universitaria y debidamente cualificado para el desempeño de las 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, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia garantiza a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El Responsable del Servicio será, el interlocutor válido en las relaciones entre la entidad adjudicataria y el Servicio de Acción Social, debiendo informar o dar parte a las mismas de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

Este personal puede no ser exclusivo para este servicio, incluyéndose dentro de los gastos generales de la empresa, que se imputan al contrato.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios

2. Coordinador/a.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a asignar un coordinador/coordinadora, a jornada completa, por cada 1.000 terminales de persona usuaria en activo, incrementándose en otra persona a media jornada por cada 500 terminales,

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio. Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, y de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual, desde la fecha de alta en el servicio.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- No haber mantenido la persona usuaria ningún contacto con el CA durante el periodo de un mes (sin haberse producido llamadas emitidas ni recibidas).
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de los Servicios Sociales Municipales.



Se ocupa de la recogida y actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimiento de altas, bajas y de todo tipo de incidencias en la prestación de los mismos a los responsables del servicio de Teleasistencia de los Centros de Acción Social. Todos estos datos han de introducirse en la aplicación informática del Servicio de Acción Social, prestava.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria de Grado o Diplomatura en Trabajo Social y experiencia en Servicios Sociales.

3. Responsable del Centro de Atención.

Bajo la supervisión del Coordinador de los servicios, es el máximo responsable del Centro de atención, de su personal y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA. Puede no ser exclusivo para este servicio, incluyéndose dentro de los gastos generales de la empresa, que se imputan al contrato.

4. Teleoperadores/as. Personal responsable 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.

La presencia mínima de teleoperadores/as en el CA se determinará según el número de terminales en uso con que cuente la empresa/entidad prestadora, que en ningún caso podrá ser inferior a la presencia real de teleoperadores/as que a continuación se especifica:

Presencia Mínima	Hasta 1.000 terminales	De 1.001 a 2.500 term.	De 2.501 a 5.000 term.
De 8 h. a 22 h.	1	2	3
De 22 h. a 8 h.	1	1	2

Perfil profesional.- Deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5. Supervisor/a de Teleasistencia. Responsable de la supervisión de los teleoperadores/as y en su caso, de los oficiales de Unidad Móvil. Su función es asegurar 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. Esta función puede ser desempeñada por uno de los teleoperadores/as asignados al turno respectivo.



Perfil profesional: Debe poseer formación académica o conocimiento y experiencia en el puesto similar de al menos un año.

- 6. Oficial de Unidad Móvil.** Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso. Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de Teleasistencia, así como acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Perfil profesional.- Debe poseer formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad, que debe incluir al menos una formación teórica práctica en primeros auxilios.

- 7. Técnico Instalador.** Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos de la teleasistencia básica y avanzada.

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía y experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

5.2.- 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.

- 1. Centro de Atención de Teleasistencia:** Es el Centro que da cobertura al servicio de teleasistencia y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, Dispositivos periféricos). Debe estar provisto de tecnología con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado. Las características técnicas al menos las recogidas en la norma UNE 158401:2007.

La Empresa/Entidad para la prestación del Servicio, debe contar con al menos de una central de teleasistencia ubicada en territorio español y otra central de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual.

La empresa adjudicataria dispondrá de una Oficina y del personal que se señala en el en este pliego, con la excepción del Responsable del Centro de atención y los teleoperadores.



La empresa adjudicataria deberá garantizar que las llamadas que emitan los usuarios o el propio terminal hacia la central tenga el coste de una llamada local y, como mejora para los usuarios con tarifa gratis para las llamadas locales, que éstas llamadas no tengan coste.

2. Horas de trabajo efectivo de teleoperadores

El número de horas de trabajo efectivo, teleoperadores, puestos físicos y comunicaciones simultáneas necesarias en relación a los terminales instalados por la empresa/entidad con los que debe contar para la prestación del servicio, incluidos los que deriven de este y de otros contratos, será el indicado en la siguiente tabla:

	Numero de terminales en uso		
	Hasta 500	Hasta 1000	1001-5000
Total horas/año de trabajo efectivo de teleoperadores.	4380	8760	Incremento de 1.750 h. por cada tramo de 500 terminales adicionales.
NOTA: A partir de los mil terminales se debe hacer un incremento de 1750 horas de trabajo efectivo de los operadores o equivalente a la incorporación de una persona a jornada completa.			

Dimensionado mínimo de la zona de atención de llamadas.

	Numero de terminales en uso	
	Hasta 1000	1001-5000
Puesto físico de teleoperadores.	2 puestos	Un puesto adicional por cada 1.000 terminales adicionales al tramo anterior.
Comunicaciones simultaneas	4	Un adicional por cada 800 terminales adicionales al tramo anterior.

3. **Terminales domiciliarios de Teleasistencia emisores de alarmas:** es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. El Terminal o Unidad principal con un mínimo de dos botones: botón de



alarma y botón de cancelación de alarma. Con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.

- 4. La Unidad de Control Remoto, URC:** es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio. La unidad de control remoto (UCR), Led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante, siendo necesario en el caso de colgante de un sistema antiestrangulamiento. Deberá tener un radio de acción suficiente como para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68.

El resto de las características técnicas han de ser, al menos, las recogidas en las normas UNE 158401:2007 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión del servicio de teleasistencia y 133503:2013, sobre servicios de teleasistencia móvil y protocolo de comunicaciones entre los terminales y los centros de alarma. Deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente).

5. Programación/configuración del terminal.

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 (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) 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 Centro de Atención.

- 6. Dispositivos periféricos:** son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de teleasistencia básico, ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma, aportan un valor añadido al servicio ofreciendo excelencia en la calidad y la atención.

Para su instalación el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria, con la participación del Coordinador del servicio, pondrá en conocimiento del Servicio de Acción Social, las necesidades de la persona usuaria, si como consecuencia del primero y sucesivos contactos con la misma estiman que es necesario reconsiderar los dispositivos periféricos a instalar o instalados. Así mismo se instalarán a petición de los profesionales del Servicio de Acción Social, en los domicilios indicados.

Los **tipos** de sistemas periféricos que podrán ser instalados serán los siguientes:



- Detector de caídas: detector de caídas por acelerómetro, envía una señal específica a la Central de atención. El equipo evita la proliferación de falsas alarmas, estudiando por sí mismo la vuelta del usuario a un estado normal en un tiempo determinado, cancelando el envío de la alarma automáticamente.
- Sensor de Apertura y Cierre de frigorífico/microondas (Inactividad): dispositivo por contacto magnético (imán) para detección de la inactividad del usuario en un tiempo programable a través del uso (o falta del mismo) de determinadas puertas situadas en el domicilio del usuario.
- Avisador Lumínico: tipo flash para la notificación de eventos. Disponemos además de avisadores lumínicos y sonoros tanto para el timbre del teléfono como para el timbre el domicilio.
- Detector de gas: dispositivo de detección escape de gas que produce una señalización acústica y visual para el usuario y enviando alarma diferenciada al Centro de Atención a través del terminal de teleasistencia. Equipo conectado a la corriente eléctrica.
- Detector de humo: dispositivo óptico de detección humo. En caso de detección, el dispositivo emite una señal visual y acústica para alertar al usuario, y a su vez señala la situación de emergencia al terminal de teleasistencia que envía una alarma diferenciada al centro de atención. Además el equipo envía de forma automática alarma de baja batería, y es chequeado por el terminal de teleasistencia de forma automática y en tiempo programable para detectar posibles averías.
- Sensor de presión/ocupación cama-sillón: dispositivo de ocupación para cama o sillón. Detecta los estados/cambios de actividad. Enviará, si fuera necesario y transcurrido un tiempo prefijado programable, una señalización vía radio al terminal de teleasistencia que envía una alarma diferenciada al centro de atención. Además cuenta con una salida de relé que permite la activación de otros dispositivos (luces, avisador acústico...). Equipo conectado a corriente con batería auto-recargable.

La empresa/entidad adjudicataria, debe asumir el coste y mantenimiento de todos los dispositivos instalados en los domicilios hasta el término del contrato, así como la reprogramación de los mismos de forma que sean compatibles con los terminales.

7. **Unidad Móvil**: Este recurso se debe movilizar conforme a protocolos establecidos para garantizar la atención de la persona usuaria. De forma específica la Unidad Móvil se deberá movilizar en los siguientes casos:
- Por alarmas de emergencia generadas por la persona usuaria o por otros dispositivos de detección de situaciones de riesgo, siempre que así lo requiera la valoración de dicha emergencia.
 - Cuando desde el CA no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación y/o con su entorno de recursos de proximidad.



- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de éstos.
- Tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA, según los tiempos estipulados en los protocolos de atención.
- Arreglos de averías eléctricas o de fontanería: Intervención ante fallos prolongados cuando estos eventos puedan desembocar en situaciones de peligrosidad de las personas usuarias (se produce de noche, o no se puede localizar a un técnico de su zona)
- Compañía tras una situación de emergencia para conocer la evolución de la misma hasta alcanzar la normalización.
- Por caídas sin daño médico pero imposibilidad física de incorporarse por parte de la persona usuaria.

La Base de Unidad Móvil, UMO, se compone de los medios humanos, materiales y técnicos que complementan a los servicios prestados desde el centro de atención, para prestar apoyo personal mediante una intervención presencial. La Base de la Unidad Móvil debe estar ubicada en el término municipal de Valladolid, ubicación que deberá comunicar antes del inicio de la prestación.

Los medios materiales, técnicos y humanos mínimos con los que debe disponer la Base de Unidad Móvil serán los siguientes:

- Recursos humanos: El adjudicatario debe contar, con un responsable específico de custodia de llaves (que en ningún caso deberá recaer sobre la figura del oficial de UMO) las 24 horas del día, todos los días del año. Esta persona asumirá el control de registro de llaves destinado a tal fin conforme al protocolo del Anexo VI.
- Medios técnicos: Debe estar dotado con los medios tecnológicos y materiales necesarios que le permitan mantener comunicación permanente con el Centro de Atención. Asimismo debe disponer de un espacio para almacenamiento de llaves, cerrado, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.
- Medios materiales: Debe disponer de material para la correcta ejecución de sus funciones y estarán dotadas de material de primeros auxilios, herramientas y material para pequeñas reparaciones domésticas, bolsa térmica para el transporte de comida y material para aseo personal.

La empresa adjudicataria deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil.

El vehículo de la Unidad Móvil, así como el personal que se desplace en ella debe ir identificada de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Valladolid.

8. Custodia de llaves



Se habilitará una zona en la Base de la Unidad Móvil, para el almacenamiento y clasificación de llaves, en un espacio cerrado, con acceso restringido, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.

9. Tarjeta de identificación de usuario

Se facilitará a cada usuario del servicio de teleasistencia que contendrá los datos de identificación, así como la codificación del terminal, además un teléfono gratuito conectado con el Centro de Atención al que pueda avisar en caso de emergencia fuera del domicilio.

Las tarjetas de identificación del usuario deben ir identificadas de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Valladolid.

5.3.- RECAUDACIÓN DE LAS APORTACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y FACTURACIÓN MENSUAL

1. El servicio se abonará a la empresa/entidad adjudicataria por el Ayuntamiento de Valladolid y por la persona beneficiaria del mismo, de acuerdo con el establecimiento de los precios públicos aprobados y publicados en el BOP de 6 de octubre de 2001 y 22 de diciembre de 2009, o el que esté vigente en cada momento.
2. La empresa adjudicataria deberá, conforme a las instrucciones del Ayuntamiento, recaudar las aportaciones de las personas beneficiarias establecidas para cada uno de los servicios que tengan concedido. Dicha recaudación se descontará del total del precio en la facturación mensual.
3. La Entidad adjudicataria presentará mensualmente las siguientes facturas:

-Una a cada persona beneficiaria, por la cantidad que le corresponda, teniendo en cuenta el precio público que le corresponde abonar y en función del servicio realmente prestado.

-Otra a la Corporación, por el importe de los servicios realmente prestados y que han sido autorizados previamente por esta Corporación, descontando la cantidad abonada por las persona beneficiarias, especificando las posibles incidencias con indicación clara de las fechas a las que afecta (altas, bajas, modificaciones...).

-La empresa adjudicataria tendrá la obligación de registrar cada mes en la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, los datos de la factura correspondiente, de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio de Acción Social. Los datos de la factura deberán estar registrados en la aplicación informática en los diez primeros días del mes siguiente al que corresponde la factura.



4. La aportación de las personas beneficiarias debe ser cobrada a mes vencido, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente.
5. En el caso de que no se pueda efectuar el cobro de la aportación correspondiente de la persona beneficiaria, la empresa adjudicataria deberá informar inmediatamente de este hecho al Servicio de Acción social. En caso de producirse el impago durante dos meses sin haber informado al Servicio de Acción Social, será la empresa la que deberá hacerse cargo de los gastos del impago correspondiente.
6. El abono por parte del Ayuntamiento se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo la conformidad de los responsables del Servicio en la Corporación. El régimen de pagos de las facturas emitidas por la empresa concesionaria se realizará respetando en todo caso el plazo legal vigente desde la fecha de Registro de las facturas en el Ayuntamiento de Valladolid.
7. En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la empresa y las comprobadas por los técnicos, se subsanarán según el criterio que adopte la Corporación.
8. La Corporación podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal que realiza el servicio, sellado por la Oficina Recaudadora.
9. En el caso de que la persona beneficiaria no abone el precio público correspondiente, la empresa adjudicataria realizará un nuevo intento y, de no obtener respuesta favorable, lo comunicará al Servicio de Acción Social de forma inmediata para que se realice el cobro por la vía administrativa procedente y se inicie procedimiento de baja del servicio. En el caso de que no se comunique esta incidencia, una vez pasados tres meses, el importe impagado correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

5.4.- FORMACIÓN.

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.
-
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.

Formación inicial:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad, política de calidad de la empresa/entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.
- Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:



- a) Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo a atender.
- b) Tecnológica. Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de Teleasistencia, Reparación de averías, Instalación de terminales.
- c) Gestión. Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de TAD, legislación sobre TAD, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación.

Formación continua:

Un Plan de Formación, como mínimo anual, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

El Plan de formación se especificará en las ofertas que se presenten por las entidades/empresas.

5.5 SOLICITANTES EN LISTA DE ESPERA

La empresa adjudicataria del servicio de teleasistencia estará obligada, a ofertar el servicio al precio de adjudicación, a las personas que estando en lista de espera para la obtención del servicio público del Ayuntamiento de Valladolid, soliciten el mismo de forma privada.

5.6. OTRAS OBLIGACIONES

1. Gestión de calidad y protocolos de atención del servicio.

La realización de la evaluación y el control de calidad de cada uno de los servicios, se realizará a través de una consultoría externa, contratada por parte de la empresa adjudicataria, que debería emitir un informe para el Servicio de Acción Social al menos una vez durante la vigencia del contrato y una vez en cada uno de sus prórrogas. Para esta contratación, la empresa adjudicataria deberá presentar proyecto y presupuesto de evaluación de tres empresas o consultores, para que el Ayuntamiento seleccione el que considere más adecuado. Además, el Servicio de Acción Social podrá comprobar la materialización y la calidad de los servicios, mediante los medios que considere oportunos.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, la Entidad Local tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de las empresas o entidades adjudicatarias, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.



2. Confidencialidad y protección de datos.

La empresa adjudicataria está obligada a la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal que le sean cedidos por el Ayuntamiento de Valladolid, y a la utilización exclusiva de los mismos para la correcta prestación y gestión de cada uno de los servicios. El tratamiento de los datos de carácter personal estará regulado en un contrato entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Valladolid, cumpliendo en todo caso con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y en su Reglamento de desarrollo, aprobado en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y el resto de normas vigentes sobre la materia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

A) Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art.10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art.12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Valladolid para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar, cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) . Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

B) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Valladolid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

C) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. El Ayuntamiento se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

D) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que el Órgano de contratación le pueda especificar en concreto y que se incluyan como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento



de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

E) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD). Así mismo, para el tratamiento y acceso a los datos por parte de la empresa adjudicataria, se velará específicamente por el cumplimiento de lo previsto en los artículos 92, 97, 101 y 108 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.

F) Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

G) El Ayuntamiento se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

H) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes, del tipo que sean, en los que se contengan, son propiedad del Ayuntamiento de Valladolid.

I) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Valladolid conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

J) En la medida que la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice



la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

K) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá comunicar al organismo contratante antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional

3. Coordinación e información.

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 adjudicataria tendrá la obligación de registrar cada mes en la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, los datos referidos a la actividad del servicio, de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio de Acción Social.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Servicio de Acción Social en formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

- Resumen de actividad del servicio (altas, bajas definitivas y motivos, bajas temporales y motivos, bajas anticipadas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
- Número y listado de personas usuarias por tipo de servicio.
- Datos de la persona usuaria: identificación, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- Número de días en el servicio.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Tiempos de respuesta y duración de llamadas.

Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).



- **Informe con carácter mensual**, de resultados de los indicadores de calidad, y datos estadísticos solicitados.
- **Informe con carácter anual**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general. (altas, bajas)
 - Gestión económica
 - Actividad del Centro de Atención
 - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
 - Calidad y mejoras introducidas
 - Incidencias y reclamaciones
 - Equipo profesional dedicado

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

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Servicio de Acción Social, siempre y cuando sean datos clave 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, pueda requerirle el Servicio de Acción Social.
- 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 utilizadas en la prestación del mismo.
- La empresa/entidad adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones y transmitirá al Servicio de Acción Social un resumen de las mismas, con periodicidad mensual.

4. **Sistema informático.**

Disponer de un sistema informático que recoja datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento en la forma que éste determine. La empresa adjudicataria garantizará la adecuación continua de su sistema de información a las características técnicas y requerimientos funcionales que se establezcan desde el Ayuntamiento para el intercambio de información relacionada con la prestación del servicio.

Debido a la necesidad de tener en todo momento la información actualizada sobre los servicios que se están prestando, la empresa adjudicataria tendrá acceso a la aplicación informática para la gestión de las prestaciones sociales del Ayuntamiento de Valladolid, teniendo la obligación de registrar en la misma los datos que deben ser grabados por el proveedor de los servicios de acuerdo con las indicaciones que se den desde el Servicio de Acción Social (fecha real de inicio y de baja definitiva, fechas de baja y alta temporales,



incidencias, etc.), manteniendo una actualización diaria y continua de estos datos según se vayan produciendo.

5. La empresa adjudicataria deberá **colaborar con las actuaciones de voluntariado** del Ayuntamiento, en la implementación y gestión de voluntariado para acompañamiento a personas beneficiarias del Servicio de teleasistencia, pudiendo desarrollar en su oferta propuestas para la gestión de este programa.
6. **Cambio de empresa adjudicataria.** En el caso de que a la finalización del contrato el servicio se adjudique a otra empresa, ésta será responsable del cambio de los terminales en los domicilios de las personas usuarias así como de la devolución de los equipos a la empresa que ha finalizado su contrato, exigiéndose a ésta que facilite el proceso de cambio de los mismos, facilitando la información necesaria sobre los usuarios, tipología del servicio, y cualquier otra requerida por el Servicio de Acción Social y que agilice el proceso de cambio.

8.- NORMATIVA APLICABLE

La contratación se regirá por lo dispuesto en este Documento, en el Texto Refundido de la Ley de Contrato de la Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, así como en cualesquiera otras normas que resultaren de aplicación.



ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE GESTIÓN QUE REGIRÁN, EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo, y no facilitados previamente por el Servicio de Acción Social.

- Identificación de la o de las personas usuarias
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El Coordinador de la empresa/entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria, identificando que se trata de una prestación del Ayuntamiento de Valladolid.

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Dispositivos periféricos a instalar, de acuerdo con (propuesta coordinador/coordinadora y autorización S.Sociales Municipales) la persona usuaria.
 - a) Detector de movilidad/pasividad
 - b) Detector de gas.
 - c) Detector de fuego, humo.
 - d) Detector automático de caídas
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no aceptación de la entrega de llaves y firma del documento contractual.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su

caso.



5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con la Corporación. En éste constarán exclusivamente los logotipos del Ayuntamiento de Valladolid.

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio" (Anexo IV).

Asimismo el Coordinador del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa/entidad, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida, y remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos. Informará al Servicio de Acción Social, si estima necesario reconsiderar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la Empresa/Entidad adjudicataria.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente al Servicio de Acción Social.



ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por oficiales especializados siguiendo instrucciones del Coordinador de la empresa/entidad adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores,) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA con coste para la persona usuaria.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la Entidad Local y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 - Baja batería del terminal y UCR
 - Anomalías de conexión a la red eléctrica
 - Anomalías a la red telefónica.

Los terminales instalados deben tener exclusivamente el logotipo del Ayuntamiento de Valladolid.



ANEXO III

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº personas usuarias

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1 EMERGENCIA		
1.1.1 Emergencia social		
1.1.2 Emergencia sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad /angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
1.2 NO EMERGENCIA		
1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema		
1.2.2 Hablar/saludar/conversar		
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos		
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda		
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia		
1.2.9 Pulsación por error		
1.2.10 Sugerencias/reclamaciones/quejas		
1.2.11 Otros		
Subtotal		
1.3 TÉCNICAS		
1.3.1 Pruebas 1ª conexión		
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria		
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema		
1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema		
1.3.5 Sustitución del terminal		
1.3.6 Retirada del terminal		
1.3.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES		100%

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1 Fallos/averías en el sistema		
2.2 Activación de sistemas periféricos		
2.3 Programación/reprogramación		



Nº TOTAL DE AVISOS		100%
---------------------------	--	------

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia		
3.1.2 Dar información solicitada		
3.1.3 Recoger información ofrecida		
3.1.4 Atención personal por no emergencia		
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6 Otros		
Subtotal		
3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1 Movilización de Unidad Móvil		
3.2.2 Movilización recursos propios de la persona usuaria familiares/ vecinos /amigos		
3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.		
3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.5 Movilización de Policía		
3.2.6 Movilización de Bomberos		
3.2.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE ATENCIONES		100%

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1 Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos		
4.3 Avisos de agenda		
4.4 Llamadas de cortesía		
4.5 Llamadas de seguimiento		
4.6 Llamadas confirmación de situaciones especiales		
4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria		
4.8 Otros		
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS		100%

5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1 Procedentes del terminal		
5.2 Nº de llamadas procedentes de la UCR		



5.4 Avisos por activación detector de caídas		
5.5 Avisos por activación detector de humo		
5.6 Avisos por activación detector de gas		
5.7 Fallos del sistema		
5.8 Autochequeos		
5.9 Otras		
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS		100%

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA.

1.1.1 Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma, es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.

1.1.2 Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.

1.1.3 Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma, incluida intervención de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma.

1.1.4 Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.

1.2. NO EMERGENCIA.

1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio, entre otros....) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia.

Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/UMO/sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.

1.2.2 Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.



1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.

1.2.4 Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.

1.2.5 Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.

1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares).

1.2.7 Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.

1.2.8 Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.2.9 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (la pulsación del oficial de unidad móvil para comunicar la llegada al domicilio, modificación de otros datos del expediente).

1.3. TÉCNICAS

1.3.1 Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.3.2 Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.

1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.

1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

1.3.5 Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.



1.3.6 Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales.

1.3.7 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Comunicación de la persona usuaria para informar sobre cambios de llaves, sustitución de dispositivo UCR, sistemas periféricos).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1 Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica,).

2.2 Activación de sistemas periféricos. Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia.

2.3 Programación/reprogramación: Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1 Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2 Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3 Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas,)

3.1.4 Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar,...). Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales de la CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.



3.1.6 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1 Intervención de Unidad móvil. Atención que requiere la movilización y la actuación de la Unidad Móvil.

3.2.2 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.

3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la intervención conjunta con Servicios Sociales.

3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con Recursos Sanitarios.

3.2.5 Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.

3.2.6 Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.

3.2.7 Otros. Atención con movilización de otros recursos.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL

4.1 Por actuaciones ante emergencias: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.

4.2 Por actuaciones ante emergencias: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios,...) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.

4.3 Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación,

4.4 Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas,).



4.5 Llamadas de seguimiento. Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Entidad Local.

4.6. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria,.....

4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria. Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)

4.8 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (llamadas realizadas por teléfono externo del oficial de Unidad Móvil, llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas,.....).



ANEXO IV

CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

D/D^a _____ con D.N.I. _____ y con domicilio en la calle _____ de _____, expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa/entidad.....que gestiona dicho servicio para el Ayuntamiento de Valladolid.

1. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento, etc.
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad
- Tiempos de resolución de averías.

2. Acepto la instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes,

- Detector de movilidad/pasividad
- Detector de gas.
- Detector de fuego, humo.

3. Para la adecuada atención en caso de necesidad autorizo a la empresa/entidad _____ a entrar en mi domicilio, para lo cual le hago entrega de las llaves del mismo:

- Si
- No ** En este caso:

** Acepto las consecuencias que pueden derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos).

** Proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.

** Acepto que ni el Ayuntamiento de Valladolid ni la empresa/entidad prestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.



4. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición del Servicio de Acción Social siempre que las requiera.

5. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o del CEAS las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, que a su vez procederá a la devolución de las llaves, en su caso.

Cuando se produzca la baja definitiva del servicio, y la totalidad o parte del equipo individual no pueda ser recogido del domicilio de la persona beneficiaria por causas imputables a la misma o sus causahabientes, éstos tendrán la obligación de pagar el precio establecido como precio público recogido en el punto 16.3 del establecimiento de los precios públicos por la prestación de los servicios públicos de ayuda a domicilio, teleasistencia, estancias diurnas y temporales. BOP del 22 de diciembre de 2009.

6. He recibido de la entidad adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la empresa/entidad que gestiona el servicio.

7 Autorizo expresamente al Ayuntamiento a ceder mis datos personales a la entidad adjudicataria para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

Conforme persona usuaria.

Nombre y Apellidos

La empresa/entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento al Servicio de Acción Social.



ANEXO V

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

La aplicación informática de la empresa/entidad adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Los protocolos de comunicaciones utilizados por la empresa/entidad adjudicataria podrán ser requeridos por el Servicio de Acción Social en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Terminal de teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por la Entidad Local. Estas codificaciones corresponderán al número de teléfono de la persona usuaria más dos dígitos.
- La empresa/entidad adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, el persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aún así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas,).
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.



- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

Dispositivos periféricos.

La entidad deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial hincapié en:

- Funcionalidad.
- Dimensiones.
- Tipo de transmisión o conexión.
- Frecuencia Europea de Teleasistencia.
- Tipo de registro.
- Duración de batería.



ANEXO VI

PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

La empresa/entidad adjudicataria debe disponer en la Base de Unidad Móvil, en su caso, de un espacio cerrado y restringido para la custodia de las llaves, con condiciones de seguridad específicas y con sistemas de control de accesos.

En la oferta, la empresa debe presentar el protocolo de llaves, que haga referencia a:

- Responsables del acceso al espacio restringido
- Sistemas de codificación e identificación
- Sistema de custodia y transporte
- Sistema de movimiento de llaves
- Sistema de devolución o cambio
- Sistema de actuación ante pérdida y robo
- Sistema de actuación ante destrucción.

El listado de entradas y salidas de llaves debe enviarse junto con la información mensual relativa a las movilizaciones por emergencias, a la Entidad Local con la periodicidad que ésta establezca. Este listado se enviará en soporte Excel con el siguiente formato:

PROTOCOLO REGISTRO DE LLAVES										
Mes:		Año:								
Día	Responsable custodia llaves	Nombre/apellidos oficial responsable	Motivo	Nº identificación	Armario panel/fila/nº	Hora recogida	Firma oficial	Hora regreso	Firma Firma oficial	Incidencias

El Coordinador de la empresa/entidad adjudicataria, en la primera visita al domicilio, procederá a informar, verbalmente y por escrito, sobre el tratamiento que van a recibir las llaves recogidas por la empresa/entidad.

La conformidad y el consentimiento de la persona usuaria a la entrega de llaves están recogidos en el Anexo IV de este pliego.