



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

INDICE

- 1.- OBJETO.
- 2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
  - 2.1.- Definición del Servicio
  - 2.2.- Objetivos
- 3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO
  - 3.1.- Perfil de las Personas usuarias de Teleasistencia. Requisitos de acceso.
  - 3.2.- Tipos de persona usuaria:
- 4.- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
  - 4.1.- SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA
    - 4.1.1.- Descripción del servicio
    - 4.1.2.- Gestión del servicio: condiciones generales para la prestación.
      - 4.1.2.1.- Información y acceso al servicio.
      - 4.1.2.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.
      - 4.1.2.3.- Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.
      - 4.1.2.4.- Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.
  - 4.2.- TELEASISTENCIA MÓVIL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.
    - 4.2.1.- Operativa específica del servicio.
    - 4.2.2.- Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia.
    - 4.2.3. Terminales de usuaria.
  - 4.3.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO.
    - 4.3.1.- Alta en el servicio.
    - 4.3.2.- Suspensión temporal.
    - 4.3.3.- Baja definitiva.
- 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.
  - 5.1.- RECURSOS HUMANOS.
    - 5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia
    - 5.1.2 - Coordinador/Coordinadora
    - 5.1.3.- Personal para la prestación del Servicio de Teleasistencia.
    - 5.1.4.- Formación del Personal.
  - 5.2.- RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS
    - 5.2.1.- Centro de Atención de Teleasistencia
    - 5.2.2.- Horas de trabajo efectivo de teleoperadores
    - 5.2.3.- Terminales domiciliarios de Teleasistencia emisores de alarmas y Unidades de Control Remoto para las personas usuarias:
      - 5.2.3.1.- Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las Unidades de Control Remoto de teleasistencia:
      - 5.2.3.2.- Funcionalidades y características
      - 5.2.3.3.- Programación/configuración del terminal:
    - 5.2.4.- Dispositivos periféricos.
    - 5.2.5.- Modalidad de Servicio con Unidad Móvil
    - 5.2.6.- Custodia de llaves
    - 5.2.7.- Tarjeta de identificación de usuario
  - 5.3.- GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.
    - 5.3.1.- Plan de calidad
    - 5.3.2.- Protocolos
  - 5.4.- CONFIDENCIALIDAD.
  - 5.5.- RECAUDACIÓN DE LAS APORTACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y FACTURACIÓN MENSUAL
- 6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.



**7.- CONTROL DE CALIDAD**  
**8.- NORMATIVA APLICABLE**

ANEXOS:

- ANEXO I.- INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS**
- ANEXO II.- INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS**
- ANEXO III.- CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA**
- ANEXO IV.- CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**
- ANEXO V.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS**
- ANEXO VI.- PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA IMSERSO-FEMP-ENTIDAD LOCAL**



## **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 servicio 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 la Norma UNE 158401 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión del servicio de teleasistencia.

Se preve la prestación de este servicio con 3.000 usuarios, 2.500 terminales de teleasistencia fija y 50 terminales de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.

### **2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

#### **2.1.- Definición del Servicio**

El servicio de teleasistencia es una prestación de apoyo en el domicilio que, a través de la 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:

El Servicio de Teleasistencia, facilita asistencia a las personas usuarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.



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:**

Con la denominada Teleasistencia Avanzada, se trata de complementar el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia básica, 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 dispositivos al servicio de teleasistencia básico, 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 movilizando 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.

## **2.2.- Objetivos**

1. El servicio de teleasistencia, por su carácter preventivo, integrador, asistencial y social persigue la finalidad de lograr la permanencia de las personas mayores o con alguna discapacidad o grado de dependencia en su medio habitual de vida, evitando de esta forma su desarraigo.

2. Los objetivos del servicio de teleasistencia son:

- a) Facilitar la intervención inmediata ante crisis personales, sociales o médicas a través de la línea telefónica y, en su caso, en el propio domicilio.
- b) Evitar internamientos innecesarios en centros residenciales o sanitarios.
- c) Posibilitar la integración en el medio habitual de vida.
- d) Estimular y potenciar la autonomía personal.
- e) Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género beneficiarias del servicio, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia.

## **3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO**

### **3.1.- Perfil de las Personas usuarias de Teleasistencia, Requisitos de acceso.**

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 Telesistencia 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.

### 3.2. Tipos de persona usuaria:

Tendrán la condición de usuario las siguientes personas:

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.- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

### 4.1.- SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

#### 4.1.1.- Descripción del servicio

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria, (en adelante TAD), tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija/móvil. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte en el Centro de Atención, (en adelante CA), dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos



humanos necesarios para la prestación del servicio y otra parte, en el domicilio de la persona usuaria.

El servicio de teleasistencia comprende las actuaciones recogidas en el artículo 40 del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid.

Y además las siguientes:

-Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.

-Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio y 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 sociosanitario del usuario.

-Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, entre otros).

-Ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, y dar la información de las alternativas a la custodia en caso de acceso al domicilio por emergencia.

A la prestación del servicio de teleasistencia básica, se podrá incorporar, cuando se estime necesario, todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección personal y doméstica, tales como, detectores de humo, fuego, fuga de gas y sensores de movimiento, entre otras.

#### **4.1.2.- GESTIÓN DEL SERVICIO: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN.**

En la prestación del servicio de TAD definido en el presente pliego, y de acuerdo con Reglamento para la tramitación de las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Valladolid, y la Norma UNE 158401:2007 se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

##### **4.1.2.1.- Información y acceso al servicio.**

- **Por parte del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Valladolid**

Es competencia del Servicio de Acción Social, la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación y baja en el servicio de teleasistencia de las personas usuarias.

La solicitud del servicio se realizará al Ayuntamiento y se tramitará por el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Valladolid de acuerdo con el título II del Reglamento para la tramitación de las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Valladolid, Título II: el procedimiento.

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, para lo cual la empresa/entidad facilitará al Servicio de Acción Social una dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones.

El Servicio de Acción Social asumirá la responsabilidad de:



a) Proporcionar a la empresa/entidad los datos personales básicos de la persona usuaria, antes de proceder a la instalación del terminal y dar el alta en el servicio, incluida la autorización bancaria para el cobro del precio público establecido.

b) Mantener actualizados los datos de las personas usuarias seleccionadas.

c) Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios del Ayuntamiento de Valladolid a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.

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.

El Servicio de Acción Social facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:

- Definición del servicio.
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Funcionamiento general.
- Prestaciones.
- Identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.

• **Por parte de la empresa/entidad adjudicataria:**

El Coordinador de los servicios de la empresa/entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa/entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La empresa/entidad adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de 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.
- Autochequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

La entidad adjudicataria facilitará información, también por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad. Toda la documentación e información que se entregue a la persona usuaria deberá estar identificada únicamente con el logotipo exclusivo del Ayuntamiento de Valladolid, Concejalía de Bienestar Social y Familia



El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el Anexo I de este pliego técnico.

Si la persona usuaria sin unidad de control remoto no puede recibir o comprender la información por sí misma, se facilitará a los familiares o representantes.

#### **4.1.2.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.**

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de notificación del Decreto de Alcaldía a la empresa/entidad prestataria. Podrá anticiparse la puesta en marcha 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 los casos en que el Servicio de Acción Social valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas desde su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica y/o telemática, con posterior ratificación escrita.

La instalación se realizará por operarios/as especializados/as, que serán responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil desde el punto más distante de la vivienda y pruebas de alcance desde el resto de las estancias y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

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.

Se verificará igualmente el funcionamiento de cualquier dispositivo periférico que se instale en el domicilio.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador/a del Servicio de Telesistencia de la empresa/entidad adjudicataria al domicilio del usuario/a. La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las persona usuarias.

La persona usuaria será informada tanto por el Servicio de Acción Social como por la empresa/entidad adjudicataria de que ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con ésta última, deberá ponerse en contacto con el CEAS correspondiente a su domicilio.

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

#### **4.1.2.3.- 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.

#### **4.1.2.4.- Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.**

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

##### **a) Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención.**

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Valladolid y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben 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.

La empresa/entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo teleoperador de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

Las llamadas atendidas en el C.A 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 CA 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.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por el Servicio de Acción Social. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados y/o supervisados por éste servicio, que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, 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 CA, 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 CA, 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 y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- 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 CA 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. Se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

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 (en adelante UMO).

La actuación de la UMO 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 CA y dotada de los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El oficial de la UMO 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 UMO, 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 CA 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 CA 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 sociosanitario 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 CA 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 sociosanitarias territoriales o estatales.

## **b) Avisos producidos automáticamente por el sistema.**

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

**Por activación de sistemas periféricos:** Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo...) que da lugar a una situación potencialmente crítica. El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

**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 CA 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.

## **4.2.- TELEASISTENCIA MÓVIL PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.**

### **4.2.1.-Operativa específica del servicio.**

El servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género utilizará la infraestructura física del Centro de Atención para la teleasistencia domiciliar.

El Centro de Atención deberá contar con una aplicación de información geográfica, que le permita traducir los datos de localización, transmitidos desde el terminal de usuaria. Este sistema recibe las coordenadas (latitud y longitud) de posicionamiento, enviadas por el dispositivo GPS del terminal del usuaria y/o las correspondientes a la antena GSM que da cobertura al terminal, y muestra la posición sobre un plano (con información como el nombre de las poblaciones, calles, etc.), de manera que el/la operador/a que recibe las alarmas pueda determinar, con suficiente precisión, la localización de la usuaria en el momento de realizar la llamada e informar, correctamente, a los servicios que deben acudir en su ayuda.

La cartografía utilizada por la aplicación deberá cubrir al menos el territorio del término municipal del Valladolid y deberá actualizarse, al menos, con periodicidad anual.



Las aplicaciones de información geográfica y el hardware que las soporte se instalarán en modo redundante, con el fin de asegurar que existe un equipo de respaldo en caso de fallo del equipo principal.

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.

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 el servicio de Teleasistencia Móvil ha de haber superado el proceso de homologación, según normativa estándar de la Unión Europea. Sus características y funcionalidades mínimas son las que se detallan a continuación.

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

#### **4.2.2.- Procedimiento de atención ante llamadas de emergencia.**

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

- **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.

Aunque cada tipo de emergencia conlleva su propio procedimiento, adaptado a las circunstancias de cada usuaria, 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, para la adecuada prestación del servicio.

La recepción de la llamada en el Centro de Atención 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:

- o Identificar, con la máxima exactitud, el lugar en el que se encuentra la usuaria que emite la llamada, así como el último recorrido efectuado.
- o 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 recursos).** Se pasará al nivel 2 de atención, en los siguientes casos:

- o Cuando, desde el Centro de Atención, no se haya podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada.
- o Cuando sí se ha podido mantener un diálogo con la usuaria que ha emitido la señal de llamada, pero 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.- Se pasa al tercer nivel de atención, cuando es necesario trasladar a 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.

**SEGUIMIENTO.-** 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.

**INFORMES.-** 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 unas de las personas atendidas. Este informe se remitirá al Servicio de Acción Social.

#### **4.2.3. 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.

Los protocolos de comunicación, tanto para las llamadas de voz como para las de datos, deben ser compatibles con los estándares de telefonía móvil, actualmente implantados en el mercado español.

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 adjudicataria podrá proponer varios modelos de terminales a la usuaria si considera que, en determinadas circunstancias o para determinados perfiles de usuaria, es más apropiado un modelo de terminal determinado, justificando, de manera razonada, los motivos de su elección. En el caso de que se utilicen varios modelos de terminales, las usuarias del servicio podrán, previo asesoramiento sobre las ventajas e inconvenientes de cada uno de los terminales, elegir el que mejor se adapte a sus preferencias.

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.

## **4. 3.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO.**

### **4.3.1 Alta en el servicio.**

Es responsabilidad del Servicio de Acción Social comprobar que la persona solicitante del alta cumple los requisitos recogidos en el Reglamento regulador de los Servicios Públicos de Atención a Personas Mayores y a Personas Dependientes. Asimismo, en el caso de que no pudieran ser atendidas todas las solicitudes de alta, corresponde al Servicio de Acción Social aplicar los criterios de preferencia establecidos en el citado reglamento.

El Servicio de Acción Social notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la Empresa/Entidad adjudicataria, preferiblemente por vía telemática, la cual habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, el Servicio de Acción Social proporcionará a la citada empresa/entidad los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la suscripción de un documento de conformidad y a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

La empresa/entidad adjudicataria dará el alta del servicio en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la notificación de altas del Servicio de Acción Social. Asimismo se especificará si el alta tiene carácter urgente, que en este caso ha de procederse a instalar el terminal en 48 horas.

En estos plazos, la empresa/entidad adjudicataria ha de:

- Visitar al solicitante en el domicilio, rellenar un documento Informe con los datos generales y específicos del usuario. Incluirá los datos mínimos recogidos, los datos sobre salud de la persona, elementos clave en un servicio de atención como el de teleasistencia.
- Recabará la firma de un documento de conformidad del usuario sobre derechos y deberes de .
- Se ha de poder confirmar con el usuario una visita próxima para la instalación del terminal y consiguiente alta.
- Introducir los datos del alta en la aplicación informática del Ayuntamiento de Valladolid, prestava.
- Instalación del terminal y alta en el servicio de Teleasistencia.



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 la fecha de real de inicio de la prestación del servicio.

#### **4.3.1.1.- Documento de conformidad de la persona usuaria.**

La empresa/entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento de conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace y, en este ultimo caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.

En caso de que la persona usuaria decida entregar las llaves con posterioridad a la firma del mencionado documento, se procederá a la firma de uno nuevo.

El documento de conformidad a suscribir se acogerá al Anexo IV.

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

Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por el Servicio de Acción Social.

#### **4.3.1.2.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.**

La empresa/entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo del Servicio de Acción Social, en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los derechos de la persona usuaria del servicio recogidos en el artículo 15 del Reglamento para la tramitación de las prestaciones de servicios sociales del ayuntamiento de Valladolid

Y además,

- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas beneficiarias del servicio han de cumplir las obligaciones recogidas en el artículo 16 del mencionado Reglamento.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa/entidad adjudicataria serán trasladadas al Servicio de Acción Social, de forma electrónica, que adoptará las medidas que procedan, en su caso.



El Adjudicatario se compromete expresamente a no cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de los servicios a prestar.

#### **4.3.2.- Suspensión temporal.**

Se atenderá al artículo 45 del Reglamento Regulator 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 en casos excepcionales 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 superen 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 personas usuarias de TAD deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal, y en su caso, reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión establecido.

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

#### **4.3.3.- Baja definitiva.**

Son causa de extinción de las prestaciones las recogidas en el artículo 14, 43.1, y el 60.a del Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a personas dependientes del Ayuntamiento de Valladolid.

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 la fecha de baja real.

Estos aspectos se harán constar en un informe emitido por el personal técnico del Servicio de Acción Social, proponiendo la extinción de la prestación, que se elevará a la Comisión de Prestaciones de Servicios Sociales, que realizará la propuesta de resolución al órgano competente.

La baja requerirá la comunicación previa de la situación y el motivo de la misma, si se conoce, por el adjudicatario al Servicio de Acción Social, y en todos los casos la notificación desde el Servicio al mismo de la resolución de pérdida del derecho y/o de baja emitida una vez Decretado.



La empresa/entidad adjudicataria dejará de cobrar este servicio desde el día siguiente a la notificación de la resolución de la baja, independientemente de el momento en que sea retirado el terminal del domicilio de la persona beneficiaria.

## **5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

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

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

En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, así como en los medios materiales que la empresa/entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, como terminales domiciliarios, se utilizarán, exclusivamente, las señas gráficas de identidad del Ayuntamiento de Valladolid.

### **5.1.- RECURSOS HUMANOS.**

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

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Valladolid.

El personal contratado por la empresa/entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

En caso de huelga de los trabajadores de la empresa/entidad adjudicataria, se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

En el supuesto de subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en el Convenio vigente.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Valladolid copia de los contratos de trabajo del personal adscrito a este servicio, un documento acreditativo del abono del salario, así como las copias compulsadas de los TC2. Los boletines de cotización de la Seguridad Social deberán aportarse con carácter trimestral sellados por la Oficina Recaudatoria.

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:

#### **5.1.1.- 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 TAD garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

El Responsable del Servicio será, durante todo el período de ejecución del contrato, 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.

El Adjudicatario facilitará al Servicio de Acción Social la documentación acreditativa de la idoneidad del candidato/a.

En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase, la designación del Responsable del Servicio será comunicada por escrito, al Servicio de Acción Social en el plazo de 5 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de Responsable, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente al mencionado Servicio.

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

### **5.1.2 Coordinador/Coordinadora**

La empresa/entidad 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 TAD de los Centros Municipales de Atención Social Primaria, a través del Responsable del Servicio. 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.

**5.1.3.- Personal para la prestación del Servicio de Teleasistencia.**

**Responsable del Centro de Atención,** bajo la supervisión del Coordinador de los servicios, es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del CA 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.

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

**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 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 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.

**Supervisor/a de Teleasistencia.** Responsable de la supervisión de los teleoperadores 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 asignados al turno respectivo.

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

**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.

**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.

#### **5.1.4.- Formación del Personal.**

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

#### **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.

## **5.2.- 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.

### **5.2.1.- Centro de Atención de Teleasistencia**

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD 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 (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

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/entidad dispondrá de una Oficina y del personal que se señala en el punto 5.1., con la excepción del Responsable del CA y teleoperadores.

El coste de la llamada para el usuario no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

### **La Central deberá contar con los siguientes aspectos:**

Sistema de comunicaciones con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión y recepción de llamadas de voz.
- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- Identificar de forma inmediata a la persona usuaria
- Acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos protocolos de actuación).
- Registrar la actividad realizada.

Sistemas de seguridad y respaldo:

- SAIs y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de Copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.



- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
- Utilización de Líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

## SOFTWARE de teleasistencia:

El software o plataforma destinado a la gestión y atención de alarmas, debe ser una herramienta de sencillo manejo e intuitiva y con una interfaz “cómoda” a la vista, dado que los/las operadores/as pasan muchas horas utilizándola.

El software para la gestión de alarmas deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el CA pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas (tipos, tiempos de atención, duración de llamadas), así como los datos relacionados con los teleoperadores (tiempos de las sesiones, alarmas atendidas.....)

Para la correcta identificación de las llamadas, una vez recibida en el CA, el sistema mostrará la ficha del usuario y obligatoriamente los siguientes campos:

- ID del usuario.
- Tipo de Alarma (emergencia, técnica, etc...).
- Dispositivo que genera la alarma (Terminal domiciliario, Unidad de Control remoto y dispositivos periféricos).
- Historial de alarmas o últimas recibidas.

Esta plataforma permitirá al teleoperador/a codificar las llamadas según los estándares establecidos, como por ejemplo:

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.
- Recordatorio.
- Derivación a recursos socio- sanitarios.
- Movilización de recursos propios.

De igual forma, cuenta con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar “x” número de agendas por usuarios según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios, .....)

## Puestos remotos de consultas:

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

## Comunicaciones:



Para garantizar el correcto funcionamiento con varios proveedores de Tecnología de Teleasistencia, esta ha de ser multiprotocolo y permitir la opción de incluir nuevos protocolos que puedan surgir en un futuro.

Al tratarse de un sistema basado en comunicaciones telefónicas, la plataforma deberá permitir la conectividad de líneas telefónicas básicas (RDSI, accesos primarios, enlaces móviles), así como la posibilidad de adaptarse a las nuevas tecnologías como líneas IP.

El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el CA.

En cuanto a la comunicación de la persona usuaria con el teleoperador, este último siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este último desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autotest,.....

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

**5.2.2.- 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 horas de trabajo efectivo de los teleoperadores respecto al número de terminales en uso.

	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.

Toda la información de gestión del servicio generada por la central deberá estar disponible para ser utilizada y explotada por el sistema informático que determine la FEMP a partir del momento de la adjudicación del contrato.

**5.2.3.- Terminales domiciliarios de Teleasistencia emisores de alarmas y Unidades de Control Remoto para las personas usuarias:**

El Terminal es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón.

Este equipo ha de ser multi-protocolo que permita a través de la línea telefónica la transmisión de alarmas con marcación automática y sistema de comunicación “manos libres”, haciendo posible que la persona usuaria pueda hablar con el CA, cuando este genere una alarma mediante la pulsación de un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal u otros dispositivos periféricos asociados al terminal.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de teleoperadores que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de auto chequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Servicio de Acción Social establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA sólo podrá establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.



**La Unidad de Control Remoto, URC**, es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio.

Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.

Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación “manos libres” con el CA.

Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).

Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto o dispositivos periféricos que puedan operar bajo el mismo terminal.

**5.2.3.1.- Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las Unidades de Control Remoto de teleasistencia:**

- 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.

- 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.

**5.2.3.2.- Funcionalidades y características**

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR o cualquier dispositivo periférico asociado, enviará una codificación diferenciada. Se dispondrá al menos de las siguientes codificaciones:

CODIFICACIONES BÁSICAS	
Alarma de Usuario desde UCR (identificación UCR)	Alarma de Fallo de Corriente
Alarma de Usuario desde Terminal	Alarma Restablecimiento de Corriente
Alarma de Usuario desde UCR con Baja Batería	Alarma de Baja Batería de Terminal
Alarma de Auto chequeo Periódico	

Cualquier periférico que se asocie al terminal domiciliario, ahora o en un futuro, deberá enviar una codificación específica que identifique de forma única dicho dispositivo.

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas llegan a la central. Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación “manos libres”. Los dispositivos contarán con un



sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobre cargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente), en particular se exige:

Directiva Europea 199/5/EC del parlamento Europeo y del Consejo del 9 de Marzo de 1999 sobre "Armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad" (Directiva R&TTE)".

Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedicina, telealarma y teleseñalización. Se exige el uso de frecuencias comprendidas entre 869.200 y 869.250 Mhz.

Compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de consola y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.

Los dispositivos deben ser vía radio y emitir bajo la frecuencia 869.250 Mhz. Su alcance debe superar los 50 metros.

El proceso de programación de los dispositivos contra el Terminal debe ser sencilla y simple: asignación del detector a la unidad domiciliaria.

Los detectores o dispositivos deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica. Y una señalización diferenciada para que la actuación en el centro de control sea prioritaria ante otras señales de alarma convencionales.

Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento, se debe garantizar una batería de una duración mínima de 12 meses.

### **5.2.3.3.- 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 CA.

Se deberán poder programar, tanto local como remotamente, al menos los siguientes parámetros:

Número de identificación de la unidad.  
Números de teléfonos del CA.

### **5.2.4.- Dispositivos periféricos.**

Los 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.

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

- Detector de movilidad/pasividad: Dispositivos que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60º en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el detector envía un aviso al CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.
- Detector de gas: Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
- Detector de fuego, humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de teleasistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso al C A con una codificación determinada.
- Detector automático de caídas.

La empresa/entidad adjudicataria, debe asumir el 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.

Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los Dispositivos serán las que se reflejan en el ANEXO V.

## **5.2.5.- Modalidad de Servicio con Unidad Móvil**

Las actuaciones de la Unidad Móvil, tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios ante situaciones de emergencia, que impliquen un riesgo para su integridad física, psíquica o social o de su entorno, que requieran además de una respuesta verbal desde el CA, la movilización de recursos y la realización, en su caso, de actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico domiciliario de Teleasistencia. Estas actuaciones conllevan una valoración y asistencia inicial, complementando las intervenciones que deben realizar los servicios sanitarios o de emergencia correspondientes, y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

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 CA, para prestar apoyo personal mediante una intervención presencial.

La empresa/entidad adjudicataria debe tener una Base de la Unidad Móvil ubicada en el término municipal de Valladolid.

La empresa/entidad deberá informar, antes del comienzo del inicio de la prestación, de la ubicación de la Base de Unidad Móvil.

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 CA. Asimismo debe disponer de un espacio para almacenamiento de llaves, cerrado, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.

- Medios materiales: Dispondrá de un número de unidades móviles exigidas, de modo que garanticen el éxito en el cumplimiento de los cometidos asignados. 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/entidad adjudicataria deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil.

El sistema tecnológico y de comunicaciones empleado deberá ofrecer la máxima compatibilidad posible, de forma que el acceso a la prestación del servicio sea posible para todas las personas que lo soliciten y sin costes adicionales.



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.

## **5.2.6.- 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.

## **5.2.7.- 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 debe ir identificada de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Valladolid.

## **5.3.- GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.**

**5.3.1.-** La empresa/entidad adjudicataria debe contar, con un Plan de calidad documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

\* Sistema de calidad del servicio que debe definir:

- Política de la calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización.

Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: Inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Evaluación interna de la calidad del Servicio, para lo que la empresa/entidad prestataria del servicio debe:

- Tener definido un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Éstas deben ponerse en conocimiento del Servicio de Acción Social, para gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.

Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua. La empresa/entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

Este Plan debe estar documentado y aplicado a los servicios. Debe ser revisado anualmente.



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

#### Inicio del servicio:

- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta normal.
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta urgente.

#### Prestación del servicio:

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción.
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción/total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente).
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios...).
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos (familiares, vecinos...).
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la UMO al domicilio.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la empresa/entidad.

#### Baja o finalización del servicio:

- Número de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.

#### Personal:

- Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores.

#### Recursos materiales:

- Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el CA/total de terminales instalados.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el CA.

#### Centro de Atención:

- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del CA y que activan el sistema de respaldo.



5.3.2. La empresa/entidad adjudicataria debe contar con Protocolos documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos:

- Alta en el Servicio.
- Actuación ante comunicaciones:
  1. Atención de avisos automáticos del sistema: periféricos y de seguridad.
  2. Atención de comunicaciones de emergencia.
  3. Atención de comunicaciones informativas.
  4. Movilización de recursos.
- Custodia y manipulación de llaves.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

#### **5.4.- CONFIDENCIALIDAD.**

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Valladolid, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de Teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Servicio de Acción Social.

#### **5.5.- RECAUDACIÓN DE LAS APORTACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y FACTURACIÓN MENSUAL**



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.

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. El Ayuntamiento de Valladolid recabará de todos los usuarios autorización para la domiciliación bancaria de la aportación.

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.

La aportación de las personas beneficiarias debe ser cobrada a mes vencido, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente.

En el caso de que no se pueda efectuar el cobro de la aportación correspondiente de la persona beneficiaria, 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 vía administrativa que sea procedente y se inicie procedimiento de baja del servicio. 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.

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.

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.

## **6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.**

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

La empresa 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.

## **7.- CONTROL DE CALIDAD**

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.

## **8.- NORMATIVA APLICABLE**

La contratación se regirá por lo dispuesto en este Documento, en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, 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
<b>1.1 EMERGENCIA</b>		
1.1.1 Emergencia social		
1.1.2 Emergencia sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad /angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
<b>1.2 NO EMERGENCIA</b>		
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		
<b>1.3 TÉCNICAS</b>		
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		
<b>Nº TOTAL DE COMUNICACIONES</b>		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		
<b>Nº TOTAL DE AVISOS</b>		100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
<b>3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN</b>		



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		
<b>3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA</b>		
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		
<b>Nº TOTAL DE ATENCIONES</b>		100%

<b>4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN</b>		
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		
<b>Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS</b>		100%

<b>5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS</b>		
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		
<b>TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS</b>		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<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ 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, ....
- 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:

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





Ayuntamiento de  
**Valladolid**

## Resumen de Firmas

Pág.1/1

Título:PCT Teleasistencia (marzo- diciembre 2013)