



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



El presente pliego de condiciones fue
aprobado por Resolución del
1º Tto. Alcalde el 28 FEB. 2018

28 FEB. 2018
Salamanca, EL SECRETARIO GENERAL,



14
[Firma manuscrita]

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA.-

CLÁUSULA 1ª.-NATURALEZA.

La Teleasistencia Domiciliaria es una prestación esencial contemplada en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León (art. 19. g), que forma parte del catálogo de servicios de la Ley de Dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre). Dicha Ley establece en su artículo 15, entre los servicios recogidos en el catálogo el servicio de teleasistencia y, en su artículo 22.1 determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.

Se concretiza en la atención remota y personalizada destinada a usuarios/as, que estando en sus hogares, requieren algún tipo de ayuda o seguimiento, proporcionando una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento, utilizando para ello las tecnologías de la información y las comunicaciones. Se dirige a prevenir, desde una óptica proactiva, situaciones críticas, de grave necesidad, y/o situaciones de urgencia a las personas que residen en su medio habitual de convivencia, garantizando un apoyo en el propio domicilio a través de medios telemáticos, durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Este servicio posibilita a las personas usuarias, prioritariamente con una autonomía limitada por problemas de edad, enfermedad, discapacidad física o psíquica, etc., que permanezcan en su lugar de residencia con la garantía de unas condiciones mínimas de seguridad y asistencia inmediata en situaciones de emergencia.

CLÁUSULA 2ª.- OBJETO DEL CONTRATO

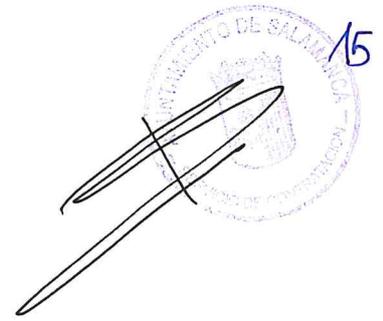
El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio público de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Salamanca.

2.1 Características:

La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio 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 de las personas usuarias, prioritariamente con una autonomía limitada por problemas de edad, enfermedad, discapacidad física o psíquica, etc., con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal ("manos libres"), 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 de la persona usuaria o existentes en la comunidad. Proporciona una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y/o aislamiento.



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



Este servicio se complementa con "agendas", que permiten recordar a la persona, la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como, por ejemplo, la toma de medicamentos, la realización de una gestión, etc.

Por otra parte, desde el centro de atención se contactará periódicamente con las personas usuarias del servicio a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos e intervenir si las circunstancias lo aconsejan; igualmente los usuarios podrán comunicarse con el centro cuando lo estimen oportuno.

El Servicio de Telesistencia tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, atendiendo a personas que por autonomía limitada debido entre otras causas a la edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros, necesitan un apoyo para continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se tomarán las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva y subjetiva, y de emergencia que la persona plantee.

Dado que este Ayuntamiento de Salamanca no dispone de medios propios para la prestación de este Servicio de Telesistencia domiciliaria, se deberá proceder a su contratación con una entidad especializada en dicho servicio.

Actualmente el Servicio de Telesistencia Domiciliaria en Salamanca, capital, cuenta aproximadamente con 1700 terminales, con la instalación de 95 dispositivos móviles, y 10 Terminales Móviles, cuya instalación deberá ser garantizada, como mínimo, por la empresa concesionaria.

2.2 Normativa reguladora:

La normativa marco de este Servicio está recogido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las Personas en situación de Dependencia; la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y la Ordenanza Reguladora de las tarifas por prestación del Servicio (nº 56), publicada en el BOP nº 246 de 23 de diciembre de 2016.

Así mismo, en lo no dispuesto de forma expresa en este pliego, se regirá por lo dispuesto en la norma UNE 158401:2007 de servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión de Telesistencia, debiendo justificar la empresa/entidad adjudicataria, durante la vigencia del contrato, su certificación en esta Norma.

2.3 Perfil de la persona usuaria:

El Ayuntamiento de Salamanca determinará quienes serán las personas usuarias del servicio, definiéndose como tal aquellas que disponen del Terminal de usuario/a y de la unidad de control remoto (UCR en adelante), y que pueden acceder al mismo como prestación municipal, o al amparo de la Ley de Dependencia (Ley 39/2006).

El Servicio de Telesistencia para las personas que reciben la prestación en virtud de la Ley 39/2006, así como los mayores de 80 años, tendrá el carácter de derecho subjetivo, y por tanto es obligatoria su provisión, estando públicamente garantizado.

Con carácter general podrán ser usuarias del Servicio de Telesistencia aquellas personas que vivan solas y que prioritariamente pertenezcan alguno de estos grupos:

- personas de edad avanzada con dificultades en la autonomía personal
- personas dependientes
- personas con discapacidad que afecte significativamente a su autonomía.



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



Las personas que convivan con la titular del Servicio, y que presenten idénticas características de edad, dependencia y/o discapacidad, podrán beneficiarse de la atención prestada por el servicio ante situaciones de emergencia, sin coste adicional.

2.4 Actividades

Constituyen actividades básicas del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las siguientes:

- Dotación e instalación en el domicilio de las personas usuarias los elementos del sistema (terminal de Teleasistencia, unidad de control remoto, sistemas periféricos para la detección de riesgo y para la protección personal y doméstica...).
- Adaptación y familiarización de las personas usuarias con el uso de su equipo individual.
- Garantía de comunicación interpersonal y bidireccional, ante cualquier necesidad, las 24 horas del día y los 365 días del año
- Apoyo inmediato a la persona ante cualquier situación de emergencia e intervención adecuada al caso a través de personal especializado.
- Atención presencial de la persona ante emergencias que precisen la movilización de recursos a través de Unidades Móviles
- Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida, garantizando la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Seguimiento permanente de personas usuarias desde el centro de Atención mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio...) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualización de los datos del expediente sociosanitario
- Apoyo psico-social a la persona usuaria proporcionando seguridad y tranquilidad tanto a ella como a sus familiares
- Gestión de agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o personas allegadas, que permitan recordarles tomas de medicación, actividades o citas.
- Mantenimiento del sistema y sus instalaciones con comprobación continua de su funcionamiento
- Servicio de custodia de llaves del domicilio de la persona mediante un sistema seguro y fiable, ofreciendo información útil de las alternativas a la custodia en caso de acceso al domicilio en situaciones de emergencia.
- Transmitir al personal técnico del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca las incidencias y necesidades de la persona usuaria, detectadas a través del sistema y que requieran de una intervención posterior a la realizada ante la situación imprevista y de emergencia presentada y atendida desde la central.
- Reuniones periódicas entre el personal de la empresa adjudicataria y el personal técnico de Servicios Sociales responsables del servicio.

CLÁUSULA 3ª.-PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



3.1. Información, valoración y acceso al servicio

La información, valoración y acceso a la condición de usuario o usuaria del servicio de Teleasistencia es una competencia municipal. El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio se realizará por los trabajadores y trabajadoras sociales de los Centros de Acción Social (CEAS) y el personal técnico de la Sección de Dependencia del Área de Bienestar Social. El Ayuntamiento de Salamanca ofrecerá a las personas solicitantes del servicio, la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- a) definición del servicio
- b) condiciones de acceso
- c) funcionamiento
- d) prestaciones
- e) identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio
- f) teléfonos de contacto
- g) coste para el usuario/usuaria de la prestación.

3.2. Altas/Bajas en el servicio:

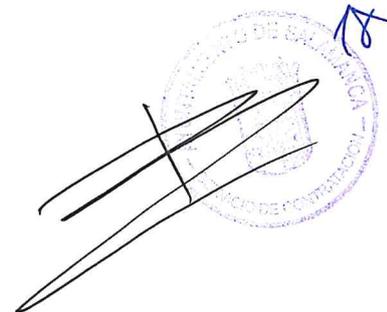
Las resoluciones de alta en relación con el servicio serán comunicadas a la entidad adjudicataria por parte del personal técnico de la Sección de Dependencia del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca para que en un plazo no superior a 7 días se proceda a la instalación del Terminal, salvo en situaciones de urgencia, apreciadas por el Ayuntamiento de Salamanca, en que no será superior a 48 horas, siendo este rebajado a 24 horas en casos considerados de extrema urgencia. Siempre y cuando este plazo sea incumplido por causa imputable a la persona solicitante del servicio, la empresa quedará exonerada.

La entidad/empresa adjudicataria pondrá a disposición de la persona usuaria e informará sobre el funcionamiento y proceso, de un sistema de custodia de llaves, para lo que deberá contar en la sede local, de un espacio cerrado, dedicado en exclusividad a esta función, con suficientes medidas de seguridad, sistemas de clasificación, acceso restringido y control de accesos. La entrega de llaves del domicilio de una persona usuaria a la entidad adjudicataria o personal a su cargo, se realizará previa autorización por escrito de la misma y deberá ser comunicada al Ayuntamiento de Salamanca y en todo caso la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directa y exclusivamente a la entidad adjudicataria y la persona usuaria.

Las bajas en el servicio se determinarán por el Ayuntamiento de Salamanca, y se comunicarán a la entidad adjudicataria para la retirada del Terminal en un plazo no superior a 10 días, no computando a efectos de factura más allá de la fecha de la comunicación de la baja.

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja en el servicio con carácter inmediato a su conocimiento.

3.3. Instalación:



La instalación de los nuevos terminales o periféricos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de los usuarios o usuarias se producirá en un tiempo no superior a 7 días desde la fecha de formalización del contrato de concesión del servicio a la entidad adjudicataria por parte del Ayuntamiento de Salamanca.

En los casos en que desde el Ayuntamiento de Salamanca se valore como urgente la instalación del servicio, este deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas, rebajándose a 24 horas si es considerado de extrema urgencia.

La instalación debe ser realizada por operarios/as especializados/as, que serán responsables de ofrecer información a la persona usuaria en relación al funcionamiento y las características de los dispositivos instalados, así como la documentación de uso de cada uno de ellos.

Se intentará, siempre y cuando sea posible, que la instalación del terminal se realice de forma integrada con el entorno de la vivienda de la persona.

Al dar una nueva alta, y por tanto proceder a la instalación de un nuevo terminal, deberá realizarse una visita del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la entidad o empresa adjudicataria al domicilio de la persona beneficiaria, al objeto de asegurar que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, al tiempo que se dispone de una información óptima sobre el funcionamiento del servicio, de las prestaciones del mismo. Por otro lado esto conllevará que tanto la instalación como la entrega se realiza a plena satisfacción de las personas usuarias.

Tanto en la instalación como en la retirada del Terminal, la persona usuaria o familiares firmarán un documento de conformidad con el servicio y fecha de alta o baja en el mismo.

3.4. Mantenimiento del equipo:

Los equipos serán programados para realizar una comprobación periódica de funcionamiento por lo menos una vez cada 15 días.

Cuando se detecte una avería o fallo del sistema, se procederá a la reparación o sustitución del Terminal y/o sistemas periféricos en su caso, en las 24 horas siguientes a la detección de la avería.

El desplazamiento al domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de cita con la persona usuaria.

Una vez reparado o sustituido el equipamiento se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

3.5. Ausencias domiciliarias:

Situación que se produce tras la comunicación telefónica o por escrito por parte de la persona usuaria del Servicio, al Ayuntamiento de Salamanca o a la empresa o entidad adjudicataria, de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado como mínimo de uno mes y como máximo de 6 meses.

A la entidad adjudicataria deberá realizar llamadas con periodicidad mensual para comprobar que dicha situación se mantiene y que no se han producido modificaciones que determinen un nuevo cambio de estado: reactivación de alta o baja definitiva.

3.6. Seguimiento y control municipal



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



Se realizará mediante reuniones periódicas entre el personal técnico de dependencia del Ayuntamiento de Salamanca y los coordinadores y coordinadoras de la entidad adjudicataria. El contenido principal de dichas reuniones versará acerca de:

1. Altas y bajas producidas.
2. Instalaciones realizadas.
3. Incidencias y resolución de los usuarios y las usuarias.
4. Ausencias domiciliarias.
5. Cualquier otra circunstancias de interés para el servicio.

La entidad adjudicataria aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas (listado de ausencias, agendas, incidencias...)

El Ayuntamiento de Salamanca determinará la periodicidad de las reuniones de seguimiento y podrá dictar las instrucciones oportunas en cuanto a la ejecución del contrato.

3.7. Modalidades del Servicio y procedimiento de prestación

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

3.7.1. *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, el personal teleoperador del CA serán los encargados y encargadas de atenderla. Dicho personal deberá identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Salamanca 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.

Se debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo de gravedad de la incidencia.

La empresa que preste el servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por una misma persona de forma que la persona que recibe la llamada tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

Las llamadas atendidas en el CA producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con: identificación de la llamada (nombre de la persona), identificación del terminal o pulsador que genera la alarma, datos más relevantes de la persona, acceso al expediente completo, recursos a movilizar y procedimientos de actuación ante incidentes.

Por seguridad del sistema, la llamada generada por la persona, solo puede ser finalizada desde la Central

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 decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:



3.7.1.a *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 Ayuntamiento de Salamanca. Incluirá contenidos temáticos concretos que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, 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.

3.7.1.b. *Comunicación de Emergencia*. Se producen por situaciones que implican riesgos 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.
 - Por información facilitada por los y las profesionales del servicio de ayuda a domicilio y/o comida a domicilio.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar 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.

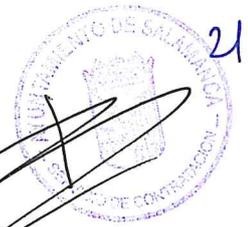
El CA se pondrá en contacto con los recursos del/la usuario/a (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

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

La actuación de UMO tiene por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



situaciones de emergencia (doméstica, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el CA. Su movilización estará condicionada a la gravedad de la situación, siendo complementaria y nunca sustitutoria a la movilización de otros recursos públicos o privados (propios o ajenos de la persona usuaria, servicios sanitarios o sociales, entre otros). Hará efectivo el uso de las llaves depositadas en custodia ante las emergencias que así lo requieran.

Esta unidad estará en comunicación permanente con el CE 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 y las profesionales o familiares de la persona atendida hasta asegurarse que la emergencia que motivó la llamada esté encauzada a los servicios normalizados.

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

El CA 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 precedente.

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 comunicará a los y las profesionales de los CEAS del Ayuntamiento de Salamanca la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma en las 24 horas siguientes.

3.7.1.c Comunicación de seguimiento y atención personal. El C.A. 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:

- *De seguimiento permanente* de la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente socio-sanitario de la persona usuaria. La frecuencia de seguimiento de estas llamadas estará diferenciada en función de la tipología y características de las personas usuarias, marcándose como mínimo la frecuencia mensual para todos los casos, e incrementando dicha frecuencia en función del grado de vulnerabilidad social del/la usuario/a.
- *De agenda del/la usuario/a:* 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.
- *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



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades socio-sanitarias territoriales o estatales.

Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades.

1º *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.

2º *Por averías técnicas en el sistema,* generadas por cortes 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.

3.8. Obligaciones de la entidad adjudicataria:

El adjudicatario vendrá obligado con carácter general a:

1. **Abrir y mantener una sede local en la ciudad de Salamanca**, con la infraestructura, las condiciones y el espacio adecuado para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo con el equipo técnico, que sirva de base para al menos dos Unidades Móviles en exclusividad, la coordinación con el Ayuntamiento, el seguimiento de los usuarios y usuarias, la atención de incidencias en los terminales, y/o usuarios/as.
2. **Disponer del equipamiento básico necesario** para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como de **programas informáticos de gestión económica y técnica**, para el equipo técnico de la entidad, con nivel de software/hardware suficientes que permita operar en un "hosting" en Internet.
3. **Contar con una plantilla suficiente**, para atender a las personas usuarias correctamente, siempre en crecimiento proporcional al incremento de beneficiarios, para así satisfacer adecuadamente la prestación del servicio que se demanda. La entidad adjudicataria deberá admitir la valoración de propuestas de contratación de personas en riesgo de exclusión propuestas por el personal técnico de Servicios Sociales
4. **Prestar el servicio con la continuidad convenida** y garantizar a la población que tiene concedido el mismo por el Ayuntamiento de Salamanca, el derecho a utilizarlo en las condiciones establecidas.
5. **Cuidar del buen orden del servicio** pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de dirección e inspección propios de la Administración, necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios.
6. Tener contratada al comenzar la prestación de los servicios **una póliza de seguro de responsabilidad civil** que cubra las responsabilidades que puedan derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados..
7. Plan anual retribuido para el **reciclaje formativo** del personal con un mínimo de **40 horas anuales** de formación continua.
8. Para evitar posibles problemas de seguridad, la entidad adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dé el Ayuntamiento de Salamanca, a través del Área de Bienestar Social, para **identificación y**



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



control del personal designado por la entidad adjudicataria y que acudan al domicilio del usuario. La tarjeta identificativa se muestra en el Anexo II del presente Pliego.

9. Remitir al Ayuntamiento de Salamanca una **memoria anual** sobre el desarrollo del servicio.

10. La empresa o entidad adjudicataria deberá contar con las **autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales** para la prestación de servicios sociales que exigen las normas de la Comunidad autónoma de Castilla y León

11. Todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) así como el equipamiento que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, así como en los medios materiales que la empresa o entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, con independencia de su naturaleza, llevará incluido el **escudo oficial del Ayuntamiento de Salamanca y de la Junta de Castilla y León**, tal como terminales domiciliarios, unidades móviles, uniformes de trabajo, etc. A tal efecto el adjudicatario atenderá las instrucciones que se impartan desde el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca.

12. La entidad que resulte adjudicataria identificará, en todas las comunicaciones que mantenga con las personas usuarias así como con terceras personas, y con independencia del medio a través del cual se originen, que la **titularidad del servicio de Teleasistencia corresponde al Ayuntamiento de Salamanca**.

CLAUSULA 4ª.-MEDIOS MATERIALES.

Las empresas o entidades licitadoras deberán hacer constar expresa y detalladamente el material, maquinaria y equipos que se proponen adscribir al servicio, con sus características, elementos y marcas de los mismos a fin de obtener el más preciso conocimiento del material ofertado.

A la finalización del contrato, el adjudicatario será el propietario exclusivo del equipo y maquinaria utilizado para la prestación del servicio y no podrá exigir de este Ayuntamiento que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado.

En relación a los medios materiales y tecnológicos, se atenderá a lo dispuesto, como norma marco en la Norma UNE 158401:2007 (Servicios para la promoción de la autonomía personal, Gestión del servicio de teleasistencia), y en cuanto a dispositivos y accesorios tecnológicos, a lo dispuesto en la normativa nacional y europea en vigor (debiéndose presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos expedido por el Organismo correspondiente), y en particular, se exige el cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva Europea 199/5/CE 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).

Para una correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con:

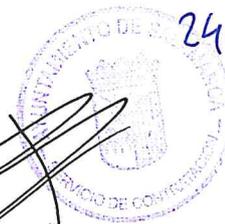
4.1. Centro de atención (C.A.)

Es el centro que de cobertura al servicio de teleasistencia y responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instaladas en los domicilios de las personas usuarias (terminales, UCR, sistemas periféricos, si proceden) Debe estar provisto de tecnología suficiente (software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc), y con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores u operadoras información sobre el dispositivo que las ha generado.

La empresa adjudicataria debe contar con una central de Teleasistencia ubicada en el territorio español, y otra central (que no podrá ser subcontratada a otro proveedor) de respaldo independiente que



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual.

Ante cualquier contacto con las personas usuarias del Servicio, bien por la generación de alguna alarma o incidencia provocada por la persona titular, o a iniciativa del Centro de Atención para el cumplimiento de las condiciones reflejadas en el presente pliego, las personas interlocutoras, se identificarán al inicio de la conversación o contacto, como el Servicio Municipal de Teleasistencia del Ayuntamiento de Salamanca.

La empresa o entidad dispondrá de una Oficina en el municipio de Salamanca, donde desarrollará su trabajo el personal que se señala en la Cláusula 5º del presente Pliego, a excepción del responsable del Centro de Atención y Teleoperadores/as. Esta sede local que será la base de las Unidades Móviles, contará con línea telefónica independiente, y donde las personas interlocutoras, se identificarán al inicio de la conversación o contacto, como el Servicio Municipal de Teleasistencia del Ayuntamiento de Salamanca.

4.2. Terminal de Teleasistencia:

Dispositivo manos libres que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado con 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. El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre el usuario y el centro de atención de forma nítida.

El Terminal debe permitir que desde el C.A. se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe hacerse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo el Ayuntamiento de Salamanca establecer en determinados casos un intervalo menor.

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

Al objeto de que se identifique como un servicio municipal, el Terminal instalado en el domicilio del titular deberá llevar reflejado exclusivamente el logotipo del Ayuntamiento.

4.3. Unidad de control remoto:

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al Terminal desde cualquier parte del domicilio. Debe ser de un tamaño reducido para ser transportado sin molestias. Dispondrá de un botón reconocible al tacto de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuyo pulsación desencadena la activación del sistema de forma que el/la usuario/a puede entrar en contacto, en modo conversación "manos libres" con el centro de atención. Si la unidad de control remoto es de 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 en su caso, que puedan operar bajo el mismo Terminal.

4.4 Dispositivos periféricos:



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



Los dispositivos periféricos son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de teleasistencia ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma, aportan un valor añadido al servicio de teleasistencia ofreciendo excelencia en la calidad y atención. El incremento del número de periféricos, sobre los ya instalados (95 dispositivos) y sobre los que la entidad adjudicataria deberá garantizar su continuidad, se valorará como mejoras al pliego de condiciones y por tanto, su propuesta deberá incluirse en el sobre 3.

Los sistemas periféricos que podrán ser objeto de mejora al pliego son:

- Detector de caídas: Dispositivos que al detectar la pérdida de verticalidad de la persona, envía un aviso a la 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: Dispositivos que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando al/la usuario/a. A su vez produce una activación, vía radio, del Terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
- Detector de humos: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del Terminal de teleasistencia ante la detección de humos en el domicilio. Emite un aviso a la CA con una codificación determinada.
- Dispensadores de medicación: Dispositivo que permite la administración de fármacos con la pauta que se establezca en dosis y horario. Permite a la persona usuaria tomar la medicación dentro de un tiempo determinado, actuando como recordatorio de la misma. Si la persona no accede a la medicación en el tiempo establecido, el dispensador emitirá un aviso a la CA con una codificación diferenciada.
- Detector de presión: Dispositivo que emite un aviso a la central de atención, si, sobrepasado el tiempo prefijado, no se detecta actividad o modificación alguna, respecto al uso de sillón, cama..... deberá estar programada en función de rutinas y horarios habituales de las personas usuarias.
- Detectores de movimiento: Dispositivo que permite, por un lado, monitorizar la inactividad de la persona usuaria, y por otro, detectar la intrusión en el domicilio, por lo que dispondrá de una programación específica para cuando la persona usuaria esté dentro del domicilio, para detectar caídas o pérdidas de conocimiento, y otra distinta para cuando esté fuera de él.

4.5 Unidades Móviles (UMO):

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 correspondiente, 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:



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



[Firma manuscrita]

-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, y especialmente haciendo efectivo y eficaz el servicio de custodia de llaves.

-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 por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de los mismos.

-Tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA, según los tiempos estipulados en los protocolos de atención.

Pequeños arreglos de carácter doméstico cuando estos eventos puedan desembocar en situaciones de peligrosidad para las personas, y siempre como primera atención o como solución transitoria hasta que un profesional adecuado procure una solución definitiva.

-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 o entidad adjudicataria debe tener una Base de la Unidad Móvil ubicada en la Sede local establecida al efecto en el municipio de Salamanca

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

-Recursos humanos: compuesto básicamente por oficiales de UMO en número suficiente que garanticen la atención las 24 horas todos los días del año. el adjudicatario debe contar, con un responsable específico de custodia de llaves que asumirá el control de registro de llaves destinado a tal fin.

-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 y custodia de llaves, cerrado, que cuente con estrictas medidas de seguridad y control de accesos.

-Medios materiales: Dispondrá de un número de unidades móviles 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 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.

Contará al menos con dos vehículos dedicados en exclusividad a la Teleasistencia, así como el personal que se desplace en ella, debiendo ir identificados con los logotipos del Ayuntamiento de Salamanca y de la Junta de Castilla y León, así como la denominación "Servicio Municipal de Teleasistencia" y su ámbito de actuación será exclusivamente el municipio de Salamanca.

[Firma manuscrita]



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



4.6 Terminales Móviles de Teleasistencia:

Es el dispositivo que permite transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como la posibilidad de establecer contacto con el CA con solo pulsar un botón; no necesita conexión con red eléctrica ni línea telefónica.

Está dotado de tecnología GPS por lo que la geolocalización o telelocalización de la persona usuaria es posible, cuando esta se encuentra fuera de su domicilio.

El incremento del número de terminales sobre los que están en funcionamiento (10 en la actualidad) y sobre los que la empresa adjudicataria deberá garantizar su continuidad, se valorará como mejoras al pliego de condiciones y por tanto, su propuesta deberá incluirse en el sobre 3.

CLAUSULA 5ª.-PERSONAL.

El personal adscrito al Servicio de Teleasistencia debe contar con un plan de acogida y apoyo inicial así como un plan de formación específica debiendo la empresa o entidad adjudicataria, y con carácter general, disponer de los medios suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, y esta estará obligada 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. El personal no mantendrá ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Salamanca.

El personal ha de contar con las titulaciones exigidas por la normativa vigente, o en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

El personal a que hace referencia el presente pliego, salvo el/la Responsable del Servicio/Responsable de Área y el/la Responsable del Centro de Atención, prestarán el servicio, con carácter exclusivo para el Servicio Municipal, no pudiendo ejercer funciones para otros servicios correspondientes a otras administraciones.

La intervención de diferentes profesionales, ha de contar con la cualificación necesaria para que se garantice el nivel óptimo de eficacia y calidad. Por ello, ha de contar con carácter específico y concreto, al menos con los siguientes perfiles profesionales:

5.1. Recursos Humanos.

- Responsable del proyecto/Responsable de Área: su función principal consistirá en la relación continua y de coordinación con el responsable técnico del proyecto del Ayuntamiento, a fin de lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio, tanto en calidad como en volumen de usuarios/as.

Poseerá titulación académica universitaria, y experiencia profesional en servicios sociales, especialmente en proyectos de intervención con personas mayores, así como en el conocimiento y manejo de recursos, y entre sus funciones estarán la de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo.

El adjudicatario facilitará al Ayuntamiento de Salamanca la documentación acreditativa de la idoneidad del Candidato/a en el momento de la presentación del proyecto. En caso de que



28
SERVICIO DE CONTRATO

este no figurase en la licitación, la designación del/la Responsable del Servicio será comunicado por el escrito al Ayuntamiento, en un plazo de 5 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si se produjese un cambio durante el período de vigencia, la empresa deberá comunicarlo en el mismo plazo establecido, es decir, cinco días desde el cese.

Perfil profesional: titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios

- Coordinadores/as del servicio: Responsables de la coordinación y control del servicio entre la entidad, las personas usuarias y el personal técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Se ocupará de facilitar información actualizada sobre el movimiento de altas, bajas e incidencias en el servicio.

Es la persona responsable de realizar la primera visita al domicilio, de la actualización permanente de los datos de usuarios/as, y de familiarizarlos/las con su sistema, así como de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos del Servicio en el domicilio. Catalogará a las personas usuarias según el grado de vulnerabilidad de las mismas, y centrará su intervención y seguimiento según citado grado

El el/la profesional que se encarga de la recogida y actualización permanente de los datos de las personas usuarias así como de mantener la información actualizada respecto a todo tipo de incidencias en la prestación del servicio.

Cada persona usuaria dispondrá de un/a coordinador/a del servicio de referencia, con el fin de ofrecer una atención más personalizada.

Perfil profesional: titulación académica universitaria, preferiblemente trabajador/a social, y experiencia profesional en Servicios Sociales.

- Responsable del Centro de Atención: Velará por el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones y avisos, poniendo especial atención en que el/la usuario/a reciba siempre un trato cordial y se movilicen si es necesario, los recursos propios o ajenos que la situación de emergencia requiera. Estará en conexión permanente con el centro de atención a través de emisor-receptor de radio o telefonía móvil.

Perfil profesional: titulación académica universitaria o experiencia de dos años en puesto de similares características. Experiencia en la gestión de programas de emergencia social y sanitaria, así como conocimiento de los medios tecnológicos del CA

- Operador/a o teleoperador/a: Personal responsable de la gestión de llamadas de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas que estén establecidas. Solicitarán la intervención directa del responsable del Centro de Atención o del coordinador/a del Servicio cuando, por la complejidad de la situación no puedan resolverle por si mismo.

La presencia mínima de teleoperadores/as vendrá determinada por el número de terminales, no siendo nunca inferior la presencia real que a continuación se especifica.

Presencia Mínima	De 1.001 a 2.500 terminales	De 2.501 a 5.000 terminales
De 8 horas a 22 horas	2	3



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



De 22 horas a 8 horas	1	2
-----------------------	---	---

En los protocolos de gestión de llamadas, deberán identificarse como el Servicio Municipal de Teleasistencia del Ayto. de Salamanca.

Perfil profesional: titulación equivalente a Bachillerato y experiencia en puestos similares de al menos un año.

- Instalador/a: Persona que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales y dispositivos periféricos, en su caso)
La entidad adjudicataria debe tener un número suficiente de personal instalador para cumplir con el plazo de instalación, reparación de averías y retirada de terminales contempladas en este pliego.
- Supervisor/a: Es la persona responsable de la supervisión de los teleoperadores y/o teleoperadoras. Asegura que la gestión de las llamadas se realiza de manera inmediata y adecuada. Distribuye tareas dentro del turno, teniendo funciones de asesoría ante dudas o incidencias.
Perfil profesional: formación equivalente a Bachillerato y experiencia de al menos un año en puestos similares.
- Oficial de la Unidad Móvil: Responsable de la intervención en primera instancia en el domicilio tras aviso/llamada que requiera desplazamiento de este recurso. Ha de prestar apoyo personal o realizar actividades de instalación o mantenimiento de equipamiento tecnológico, así como acompañamiento a la persona usuaria a recursos asistenciales. No sustituye, en ningún caso, las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia así como los recursos familiares y personales de la persona usuaria.
Perfil profesional: experiencia profesional en puesto similar de al menos un año. permiso de conducir en vigor.

5.2. Formación

La entidad adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los y las profesionales (con un mínimo de 40 horas anuales), diferenciando:

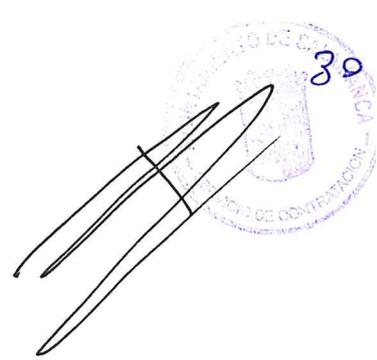
5.2.a. Formación general, específica, tecnológica y de gestión de cada profesional que desarrolla su trabajo en el servicio de teleasistencia, explicitando las horas anuales de formación retribuida. Diferenciará la formación inicial (cuando una nueva persona entra a formar parte de la empresa), de la formación continua.

5.2.b. La planificación y el contenido del plan de formación continuada que desarrollará en los años de vigencia del presente contrato

Por otra parte hay que reseñar que el Ayuntamiento es totalmente ajeno a la relación laboral con el personal que haya utilizado el contratista para la prestación del servicio.



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



La entidad adjudicataria acepta para sí la condición de responsable absoluto exonerado de toda responsabilidad laboral al Ayuntamiento de Salamanca, y se hará cargo de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente (en cuanto a Accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional) y, en general de todas las obligaciones que se les impongan las disposiciones legales vigentes en materia laboral, sindical, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo. La participación de personal voluntario estará sujeta a lo establecido en la Ley 8/2006, de 10 de octubre del voluntariado en Castilla y León.

CLAUSULA 6ª.-GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

El ayuntamiento de Salamanca tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de la empresa adjudicataria, así como a los datos de las personas usuarios, prestaciones que reciben, capacitación del personal, etc., a fin de hacer el debido seguimiento.

6.1. Plan de Calidad. Definirá:

- Sistema de calidad
- Política de calidad
- Objetivos del plan
- Funcionamiento y organización
- Verificación del cumplimiento y medición de indicadores (inicio, prestación y baja, medios y recursos materiales, personales y técnicos)
- Evaluación interna:
 - Tener definido el sistema garantizando la inmediatez y corrección de posibles incidencias y deficiencias)
 - Mantenimiento de sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad y que esta sea percibida por las personas usuarias, familiares, personal trabajador y clientes.
 - Recepción de un sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias, tanto verbales como escritas. Todas ellas han de ser puestas en conocimiento del Ayuntamiento, así como la posible solución a las mismas
- Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua.

La empresa presentara una memora anual en la que se reflejen aspectos cuantitativos y cualitativos del servicio así como las propuestas de mejora. Este plan debe estar documentado y revisado anualmente.

El sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, contendrá y medirá (mensualmente) los siguientes indicadores:

- Inicio del servicio
 - tiempo medio de inicio del servicio, en solicitud de alta normal.
 - tiempo medio de inicio del servicio, en solicitud de alta urgente
- Prestación del Servicio
 - número de reuniones de seguimiento y coordinación con el/la Responsable del servicio y Coordinador/a y con el personal responsable municipal de citado servicio



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



- número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento
- índice de satisfacción de las personas
- porcentaje de personas sobre las que se ha hecho la evaluación de satisfacción
- Número de personas con quejas/número total de personal usuarias
- número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción/total de personas usuarias (anual)
- tiempo medio en segundos, de respuesta de el/la operador/a a una llamada, una vez que 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 (policía, bomberos, ambulancia, etc.)
- tiempo medio en minutos, desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recurso (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
- 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/as
- Recursos materiales:
 - numero 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.

6.2. Protocolos de actuación.

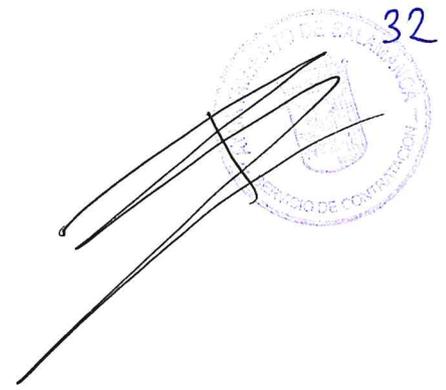
La empresa adjudicataria contará con Protocolos documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios. Deberá garantizar por parte del personal, el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos.

- Alta en el servicio
- Actuación ante comunicaciones:
 - atención de avisos automáticos del sistema: periféricos y de seguridad
 - atención de comunicaciones de emergencia
 - atención de comunicaciones informativas
 - movilización de recursos.
- Custodia y manipulación de llaves.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social

-Baja en el servicio



CLAUSULA 7ª.- SERVICIOS ABONABLES Y FACTURACIÓN

La entidad adjudicataria facturará al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca por mensualidades vencidas los servicios prestados durante el mes inmediatamente anterior, debiendo acompañar a la factura copias certificadas de los documentos firmados por los usuarios, donde conste la fecha de instalación del Terminal, así como la de la retirada del mismo, firmadas también por las personas usuarias o personas que estén presentes.

Los meses que no puedan computarse enteros se facturará haciendo el cálculo día desde la fecha de instalación o retirada del Terminal.

La entidad adjudicataria presentará factura mensual por duplicado en la que detallará el número de terminales, desagregando los mismos por cada CEAS y con especificación del número de usuarios con y sin resolución de reconocimiento de situación de Dependencia en virtud de la ley de 39/2006.

La factura deberá ir acompañada de un anexo que contendrá la relación de las personas usuarias con indicación de los que corresponden a usuarios/as con prestación municipal y usuarios que reciben el servicio en virtud de la ley 39/2006.

CLÁUSULA 8ª. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego serán con el Responsable del mismo designado por la empresa adjudicataria.

La Empresa adjudicataria facilitará a la persona responsable del servicio de dependencia municipal, en formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido de actividad del servicio:
 - Listado, que acompañe a la factura, con personas usuarias por tipología, CEAS, con los datos de fecha de alta, fecha de baja, y el número de días de alta en el servicio
- **Informe con carácter trimestral**, de los 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, como mínimo, a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general (altas, bajas)
 - Gestión económica
 - Actividad del Centro de Atención
 - Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario/a en activo)
 - Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario/a en activo)



- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario/a 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). Tiempos de respuesta.
- 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 en todo momento:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Ayuntamiento de Salamanca, 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 Ayuntamiento de Salamanca.
- 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 Ayuntamiento de Salamanca un resumen de las mismas, con periodicidad mensual

CLÁUSULA 9ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

La empresa o entidad adjudicataria 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 y trabajadoras en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

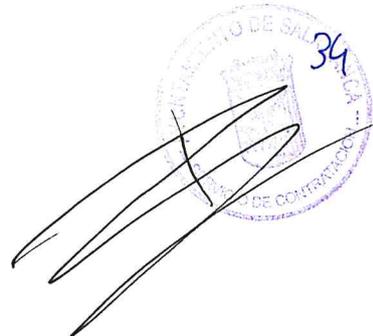
La entidad adjudicataria no aplicará los datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.

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 la empresa o entidad adjudicataria en la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Salamanca, 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, no en soporte papel no en cualquier otro tipo de soporte.



Ayuntamiento de Salamanca
Área de Bienestar Social



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 período contractual.

En el marco de la protección de datos, la entidad adjudicataria se comprometerá en la participación del establecimiento de los protocolos de coordinación con el resto de dispositivos del Ayuntamiento de Salamanca, y sus proveedores.

Cualquier estudio, publicación, actividades de cualquier naturaleza realizada por el adjudicatario, relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Ayuntamiento de Salamanca.

Salamanca, 10 de enero de 2018

LA DIRECTORA DEL AREA

Fdo. Marta Aparicio Gómez



LA JEFA DE SERVICIO

Fdo. M. Teresa Alfonso González

SERVICIO DE CONTRATACION