



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Bienestar Social
Atención a la Dependencia

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 social dirigida a prevenir y abordar situaciones críticas o de grave necesidad, en el medio habitual de convivencia, garantizando un apoyo en el propio domicilio (a través de medios telemáticos), durante las 24 horas del día, ante situaciones de urgencia a las personas que tienen una autonomía limitada debido a problemas de edad, enfermedad, discapacidad física o psíquica, etc. Este servicio posibilita a las personas usuarias que continúen residiendo en su medio habitual 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, permite a las personas mayores y/o personas con discapacidad, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal "manos libres", durante las 24 horas del día y los 365 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 de la persona usuaria o existentes en la comunidad.

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 esporádico 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.



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Atención a la Dependencia

El Servicio de Teleasistencia tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, atendiendo a personas que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten dada su falta de autonomía, para facilitarles el 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 problemáticas, objetiva y subjetiva, y de emergencia que el usuario plantee.

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

Actualmente el Servicio de Teleasistencia domiciliaria en el municipio de Salamanca, cuenta aproximadamente con 1850 terminales, y con la instalación de 90 dispositivos periféricos, y 4 Terminales Móviles, cuya instalación deberá ser garantizada, como mínimo, por la empresa/entidad concesionaria.

2.2 Normativa reguladora:

La normativa marco de este Servicio es 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, publicada en el BOP nº 129, de 8 de Julio de 2010.

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 Teleasistencia, debiendo justificar la empresa/entidad adjudicataria, durante la vigencia del contrato, su certificación en esta Norma.

2.3 Perfil del usuario:

El Ayuntamiento de Salamanca determinará quienes serán usuarios del servicio, definiéndose como tal aquella persona que dispone del Terminal de usuario 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 Teleasistencia 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 y está públicamente garantizado.

Con carácter general podrán ser usuarios del servicio de Teleasistencia aquellas personas que viven solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad, y que pertenezcan a alguno de los siguientes grupos:



- Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal
- Personas con discapacidades que afecten significativamente a su autonomía personal.

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

2.4 Actividades

Constituyen actividades y acciones del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las siguientes:

- Dotar e instalar 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...).
- Familiarizar a las personas usuarias con el uso de su equipo individual.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada al caso, ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- 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.
- Garantizar la atención presencial de la persona ante emergencias que precisen la movilización de recursos a través de Unidades Móviles.
- 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 actualizar los datos del expedientes sociosanitario del usuario.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor y frío, prevención de estafas...)
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares, prestando apoyo de carácter psico-social.
- Mantener el sistema y sus instalaciones, con comprobación continua de su funcionamiento.
- Ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de 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 en situaciones de emergencia.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y la



persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, actividades o citas.

- Transmitir a los técnicos 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 adjudicatario y los técnicos de Servicios Sociales responsables del servicio.

CLÁUSULA 3ª.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

3.1. Información, valoración y acceso al servicio

Es competencia municipal la información, valoración y acceso a la condición de usuario del servicio de Teleasistencia. El proceso de información, tramitación de solicitudes y alta en el servicio se realizará por los Técnicos de Servicios Sociales de los Centros de Acción Social (CEAS) y los técnicos 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 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 de los técnicos de la Sección de Dependencia del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca para que en un plazo no superior a 10 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. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable al solicitante del servicio.

La entidad adjudicataria pondrá a disposición de la persona usuaria e informará de su funcionamiento, 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, donde se dejará constancia de los protocolos básicos para la utilización de las mismas en caso de emergencias, 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, computando a efectos de facturación la fecha de comunicación de la baja.

El adjudicatario 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, se producirá en un tiempo no superior a 10 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.

La instalación debe ser realizada por operarios especializados, 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, en la medida de lo posible, que la instalación del terminal se realice de forma integrada con el entorno de la vivienda de la persona usuaria.

Cada nueva instalación conllevará, al menos una visita del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la entidad/empresa adjudicataria al domicilio del usuario. 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 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 personas usuarias.

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

3.4. Mantenimiento del equipo:



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Atención a la Dependencia

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 48 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 del Ayuntamiento de Salamanca o de la persona usuaria o familiar, a la entidad adjudicataria, de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado como mínimo de un mes y como máximo de 6 meses.

Durante este periodo 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

Se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos de servicios sociales del Ayuntamiento de Salamanca y los coordinadores 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.
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:

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 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.

El teleoperador 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.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de 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 Ayuntamiento de Salamanca. Incluirá contenidos temáticos concretos que podrán estar relacionadas 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.
 - Por información facilitada por los 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 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/o personas de confianza) o estos no estén disponibles, deberá movilizarse la Unidad Móvil (UMO).



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

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 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.

3º 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 sociosanitario 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 usuario.

- **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.
- **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:

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 adecuados para facilitar las tareas de información, el desarrollo del trabajo con el equipo técnico, sirva de base para las Unidades Móviles, la coordinación con el Ayuntamiento, el seguimiento de los usuarios, la atención de incidencias en los terminales, y/o usuarios.

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 los/as técnicos/as 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. Disponer de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que puedan derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

7. Plan anual de formación retribuido para el **reciclaje formativo** del personal, cuyo contenido mínimo de duración sean de **40 horas anuales** de formación, para el bloque 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 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/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 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/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 al efecto 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 tanto con usuarios 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.

Los licitadores 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, a lo dispuesto 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 casa uno de ellos del 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 es el 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 información sobre el dispositivo que las ha generado.

La empresa/entidad para la prestación del Servicio, debe contar con una central de Teleasistencia ubicada en territorio español, y otra central (que no podrá ser subcontratada a otro proveedor) de respaldo independiente que 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 Ayto. de Salamanca.

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



telefónica local.

La empresa/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 Ayto. 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 el logotipo del Ayuntamiento de Salamanca y de la Junta de Castilla y León.

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 usuario 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:

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 nº de periféricos, sobre los ya instalados (90 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 este 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 usuario. 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.
- 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 y/o presencia: 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 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, 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 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.
- Pequeños arreglos de carácter doméstico cuando estos eventos puedan desembocar en situaciones de peligrosidad para las personas usuarias, 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/entidad adjudicataria debe tener una Base de la Unidad Móvil ubicada en el Sede local establecida al efecto en el municipio de Salamanca.

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

- 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 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/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 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.

4.6. Terminales Móviles de Teleasistencia.

Dispositivo que permite la 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, sin necesidad de estar conectado con la red eléctrica y ni a la línea telefónica.

Además al estar dotado de tecnología GPS, permite desde el CA, obtener la geolocalización del usuario, en caso de que se encuentre fuera de su domicilio.

El incremento del nº de terminales, sobre los ya puestos en funcionamiento (4 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.

CLAUSULA 5º.-PERSONAL.

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 Salamanca.

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.

El personal al que hace referencia el presente pliego, salvo el Responsable del Servicio y 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.

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 Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca, debiendo informar o dar parte de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

El Adjudicatario facilitará al Ayuntamiento de Salamanca 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 Ayuntamiento de Salamanca 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.

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

5.1.2. Coordinadores/as del Servicio de Teleasistencia

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. A los efectos de considerar la prioridad de su intervención se tendrán en cuenta la referencia de las llamadas de seguimiento en función del grado de vulnerabilidad social de los usuarios, así como los siguientes criterios:

- 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.

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

5.1.3 Responsable del Centro de Atención

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.

5.1.4. Teleoperadores/as

Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

La presencia mínima de teleoperadores 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, al menos, formación académica equivalente a Bachillerato y experiencia en puestos de similares características de al menos un año.

5.1.5. Supervisor/a de Teleasistencia

Responsable de la supervisión de los teleoperadores. 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.- Deberán poseer, al menos, formación académica equivalente a Bachillerato y experiencia en puestos de similares características de al menos un año.

5.1.6. Oficial de Unidad Móvil.

Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso. Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de instalación y 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.

5.2. Formación:

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá:

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



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

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

5.2.1 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.

5.2.2 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.

CLAUSULA 6ª.- GESTION DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

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 la empresa/entidad adjudicataria, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.



6.1. Plan de Calidad.

La empresa/entidad adjudicataria debe contar, con un Plan de calidad documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe definir:

- Sistema de Calidad
- Política de la calidad
- Objetivos del plan
- Funcionamiento y organización.
- Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos al 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 Ayuntamiento de Salamanca, 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 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 Responsable del Servicio y Coordinador/es 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.
- 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.

6.2. Protocolos de actuación.

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.

La empresa/entidad adjudicataria debe garantizar por parte del personal, el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos:

- Alta en el Servicio.



- **Actuación ante comunicaciones:**
 - Atención de avisos automáticos del sistema: 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.
- 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 proporcional de días de servicio, tomando como referencia desde la fecha de instalación o, en su caso, comunicación de la baja del servicio.

La entidad adjudicataria presentará factura mensual por duplicado en la que detallará el número de terminales, las personas titulares de la prestación con el nº de días en alta, desagregando los mismos por cada C.E.A.S y por si reciben el servicio en virtud de resolución de reconocimiento de situación de Dependencia en virtud de la ley de 39/2006 o como prestación municipal.

CLAUSULA 8ª.- COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.

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

La empresa/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 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 número de días de alta en el servicio.
- **Informe con carácter trimestral**, 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, 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 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). 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.

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



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Atención a la Dependencia

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 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 el adjudicatario 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, 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.

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, 13 de Agosto de 2013

CONFORME:

LA DIRECTORA DEL AREA

P D

Fdo. Marta Aparicio Gómez

EL TÉCNICO GESTOR DEL SERVICIO


Fdo. Fermín Carabias Vicente

SERVICIO DE CONTRATACION

