

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS A REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN LA COMARCA ALTO GALLEGO.

INDICE:

1. OBJETO
2. DEFINICIÓN, OBJETIVOS, FINALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS Y ÁMBITO TERRITORIAL, DERECHOS Y OBLIGACIONES Y TIPOLOGÍA DE PERSONAS USUARIAS.
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN.
5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO
6. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
7. FORMACIÓN DEL PERSONAL
8. GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS.
9. CONFIDENCIALIDAD
10. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.

1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa / entidad que pueda ser adjudicataria para la prestación del Servicio de Teleasistencia en la Comarca Alto Gállego.

El contrato comprende el desarrollo del Servicio de Teleasistencia con las características que se describen a continuación, así como el suministro e instalación de terminales para la prestación de dicho servicio durante el periodo de vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y gestionar el sistema durante todo el periodo del contrato, garantizando el nivel de servicio exigido.

2. DEFINICIÓN, OBJETIVOS, FINALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2.1 Definición del Servicio:



El Servicio de Teleasistencia está regulado en la Orden de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia, así como en los reglamentos y ordenanzas que de acuerdo con la misma, estén aprobados por la Comarca Alto Gállego.

El servicio de Teleasistencia es un sistema de atención personalizada que, a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo con sistema de telelocalización, permite que los usuarios, ante situaciones de emergencia, pueden entrar en contacto las 24 horas del día y los 365 días del año, con una central atendida por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la necesidad presentada.

Ofrece la posibilidad de acceder con inmediatez, mediante recursos tecnológicos adecuados, a los servicios oportunos en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento, y al centro de comunicación de atender y conocer el estado de la persona usuaria.

El Servicio de Teleasistencia deberá prestarse tanto en los casos de naturaleza complementaria, para la población en general, como esencial para las personas en situación de dependencia, una vez les sea reconocida esta prestación por el Gobierno de Aragón.

2.2. **Finalidad y objetivos:**

El objetivo básico del servicio es incrementar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia, para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida. Se dirige a la cobertura de las siguientes situaciones de necesidad:

- Soledad, aislamiento social, desarraigo geográfico y social
- Riesgo por estado de salud, discapacidad o edad avanzada.

Los objetivos principales del servicio son:

- Conseguir y mantener el mayor grado de autonomía e independencia de las personas en su domicilio, mejorando la calidad de vida de los usuarios.
- Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en instituciones.
- Proporcionar seguridad, confianza y atención rápida en casos de emergencia y crisis personales, sociales y sanitarias por personal especializado.
- Constituir un medio de apoyo a las familias que asumen el cuidado
- Actuar de manera activa como apoyo en la vida cotidiana, promoviendo la compañía y protección de la persona usuaria.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente

Este sistema posibilita:

- La conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.



- El apoyo inmediato a través de la línea telefónica fija, móvil o dispositivos de localización
- La movilización de los recursos personales, familiares y de la comunidad
- El enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar
- La actuación en el propio domicilio ante situaciones de emergencia



2.3. **Funciones.**

Son funciones del servicio:

- a) Garantizar una conexión permanente con el usuario fortaleciendo su sentimiento de autonomía y seguridad
- b) Responder, con la máxima inmediatez, a las necesidades de la persona usuaria, informando al órgano competente de la situación detectada
- c) Servir de apoyo para recordar tareas relativas al bienestar de la persona usuaria como son: fechas de revisiones médicas, horarios de ingesta de medicamentos u otros, en aquellos casos en que el estado de salud física o mental lo aconsejen.

Corresponde a la Comarca Alto Gállego, las funciones de información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación en el ámbito territorial de la Comarca, a través de su personal propio. Para las personas de dependencia que tengan reconocido el Servicio de Teleasistencia mediante la oportuna Resolución que apruebe el Programa Individual de Atención como modalidad de intervención adecuada a las necesidades de la persona, y los aprobados por el servicio de teleasistencia prestado por la Diputación Provincial de Huesca. La prestación del servicio de teleasistencia será efectiva a través de los acuerdos de gestión del servicio que pudieran establecerse entre la Comarca Alto Gállego, el Gobierno de Aragón y Diputación Provincial de Huesca.

3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS Y ÁMBITO TERRITORIAL

3.1. **Perfil de las personas usuarias titulares de Teleasistencia.**

Con carácter general podrán ser personas usuarias del Servicio de Teleasistencia todas aquellas que carezcan o tengan mermada la autonomía personal, temporal o permanentemente, para mantenerse en su medio habitual de vida, y que residan en cualquier municipio de la Comarca Alto Gállego donde se gestione este servicio.

Está dirigido a aquellas personas que se hallan en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad física, psíquica ligera y/o aislamiento social.

Naturaleza complementaria: Podrán ser destinatarios del servicio las personas de edad avanzada y las personas con discapacidad, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien que, aunque conviven con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, están excluidos como beneficiarios del sistema quienes carezcan de la misma. El acceso de estos usuarios será prescrito por los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales, en función de la situación de la persona y de



acuerdo con la aplicación del Reglamento de funcionamiento del Servicio en la Comarca Alto Gállego.



Naturaleza esencial: También tendrán consideración de usuarios las personas dependientes que se les haya concedido por parte del Gobierno de Aragón la teleasistencia esencial como recurso dentro del Sistema de atención a la dependencia.

El Gobierno de Aragón comunicará a la Comarca Alto Gállego cuales son los dependientes que deben tener instalado el Servicio de Teleasistencia y la fecha de efectos de este.

Se considera usuario a las personas que se comuniquen por parte de la Diputación Provincial de Huesca, que se viene prestando el servicio de Teleasistencia.

3.2. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del Servicio.

La entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la Comarca Alto Gállego en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- ▣ A ser informado, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio, así como de las modificaciones que pudieran producirse en el desarrollo del servicio.
- ▣ A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, Ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los criterios de selección.
- ▣ A su intimidad de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional.
- ▣ A la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- ▣ A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- ▣ A recibir una atención individualizada respecto a sus necesidades
- ▣ A recibir adecuadamente las prestaciones del servicio.
- ▣ A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada de domicilio.
- ▣ A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones o desacuerdos.
- ▣ A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas usuarias están obligadas a:

- ▣ Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio, establecidas en el acuerdo firmado entre las partes.
- ▣ Permitir la entrada en el domicilio, facilitar el ejercicio de las tareas del personal que atiende el servicio, así como poner a su disposición los medios

- materiales adecuados para el desarrollo del mismo.
- Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.



- ▣ Mantener un trato correcto y respetuoso con las personas que prestan el servicio, respetando su competencia profesional.
- ▣ Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación.
- ▣ Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- ▣ Comunicar que no desea continuar recibiendo el servicio.
- ▣ Contar con línea telefónica de uso doméstico convencional adecuada de forma que permita el correcto funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia. Y, en su caso, a comunicar previamente cualquier cambio sobre las características de su línea fruto de la diversidad de productos comerciales de comunicaciones telefónicas existentes en cada momento.
- ▣ Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal, en el supuesto de regularse el copago por la Comarca Alto Gállego.
- ▣ Conservar correctamente los dispositivos instalados.
- ▣ Mantener en el domicilio los dispositivos sin que puedan ser trasladados a otro domicilio o localidad distintos sin la autorización expresa de la Comarca Alto Gállego.
- ▣ Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la entidad adjudicataria serán trasladadas a la Comarca Alto Gállego, que adoptará las medidas que procedan.
- ▣ El adjudicatario se compromete expresamente a no cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de los servicios a prestar.

3.3. Tipologías de personas usuarias.

Tendrán la condición de usuarias las siguientes personas:

- a) Titular del servicio: reúne todos los requisitos para ser usuario. Dispone del terminal y una unidad de control remoto. Vive sólo o acompañado. Su estado físico-psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. No puede existir en el mismo domicilio más de un titular. La terminal instalada para el usuario es la que generará el coste total del servicio para la empresa adjudicataria.
- b) Primer beneficiario con o sin unidad de control remoto: El estado físico y psíquico le permite utilizar el equipo telefónico. Es la persona que, conviviendo con el / la titular, reúne los requisitos para ser usuario de servicio. Dispone de unidad de control remoto adicional.

Las personas que conviven con la persona usuaria, sin que tengan la calificación de titulares o beneficiarios con o sin unidad de control remoto no podrán pasar a ser titulares en caso de baja definitiva del titular. En caso de



que se produzca la baja del titular habrá que valorar una nueva solicitud si cumple requisitos para acceder al servicio.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN

La prestación del servicio de Teleasistencia se realizará conforme a las condiciones establecidas en el presente pliego y de acuerdo con las Normas UNE 158401:2007.

Durante el periodo de vigencia de contrato podrá serle requerida a la entidad adjudicataria la correspondiente certificación, emitida por el organismo competente, de adecuación a la citada Norma, o acreditación de encontrarse en proceso de obtención de esta.

4.1. Descripción del servicio.

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

La Teleasistencia se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte en el Centro de Atención dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y otra parte, en el domicilio de la persona usuaria. Podrá ser fija o móvil.

Debe contener las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectando precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia e incorporando a la prestación del servicio, cuando se estime necesario, todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección personal y doméstica, tales como detectores de humo, fuego, fuga de gas, sensores de movimiento, sistemas adaptados a



deficiencias sensoriales, etc.

- Gestionar las agendas en los términos establecido en el pliego.



Seguimiento permanente desde el Centro de Atención mediante llamadas de seguimiento programadas por el centro de atención (autochequeo y llamadas de comprobación).

4.2. Transferencia de información.

Con carácter previo al inicio del contrato, se establecerá un periodo transitorio inicialmente de un mes (que podrá reducirse, si así lo exige el periodo de inicio del contrato), para trasladar la información necesaria desde la Comarca Alto Gállego, a los efectos que la entidad seleccionada pueda realizar cuantos trámites sean necesarios para el inicio de la prestación del servicio (visitas, entrega de colgantes, instalaciones en el domicilio de la persona usuaria, etc.)

4.3. Procedimiento de gestión del servicio.

4.3.1. Información, valoración y acceso al Servicio.

El proceso de información y tramitación del servicio se realizará desde el Centro de Servicios Sociales de la Comarca Alto Gállego, previa solicitud de la persona interesada y la aportación de la documentación requerida.

Para conseguir una correcta gestión del proyecto, la Comarca Alto Gállego asignará al Trabajador social de referencia, de acuerdo con las UTS del Centro. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- a) Proporcionar a la entidad adjudicataria, antes de proceder a la instalación del servicio por el personal, los datos personales básicos de la persona usuaria.
- b) Mantener actualizados los datos de la persona usuaria
- c) Emitir orden de baja, suspensión temporal o modificación del servicio.
- d) Proporcionar las indicaciones necesarias en casos en que existan dificultades técnicas para la instalación en el domicilio.

Desde el Centro de Servicios Sociales se llevará un registro único y actualizado de los casos en situación de alta, baja, ordenes de instalación y lista de espera.

La Comarca Alto Gállego ofrecerá a las personas beneficiarias del servicio información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- ☐ Identificación del titular
- ☐ Identificación del domicilio y localidad donde se dispondrá del servicio
- ☐ Identificación de los beneficiarios con o sin unidad de control remoto en su caso
- ☐ Tipología del servicio
- ☐ Coste del servicio y precio público a abonar, en su caso, por el usuario



- ▯ Identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio
- ▯ Normativa reguladora (Reglamento y ordenanza fiscal, en su caso)
- ▯ Otras consideraciones

La Comarca Alto Gállego emitirá orden de baja o modificaciones del servicio a la entidad adjudicataria, vía correo electrónico, fax o similar, o entregándola a la persona que designe la entidad. En este caso, la entidad adjudicataria recogerá dichas órdenes de baja en el lugar y con la periodicidad que establezca la Comarca de Alto Gállego. En caso de que el usuario comunique la baja a la Entidad prestataria, en el plazo de 24 horas se comunicará al Centro de Servicios Sociales para ratificarla, en su caso.

4.3.2. Alta en el Servicio.

La Comarca Alto Gállego comunicará el alta en el Servicio de las personas usuarias del servicio y sus datos personales básicos a la entidad adjudicataria, la cual se pondrá inmediatamente en contacto con ella para proceder a la suscripción del documento contractual al que se refiere el apartado siguiente del presente documento y a la instalación de los terminales y dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el plazo de veinte días naturales desde la recepción de la comunicación.

En los casos de urgencia que así determine la Comarca Alto Gállego el plazo de instalación de los terminales y dispositivos se realizará en el plazo de cinco días.

a) Contacto Inicial

El/la coordinador/a o responsable de la entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas.

Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

En la visita a domicilio los coordinadores deben ir identificados.

La entidad adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la información necesaria sobre la prestación de este, se le hará entrega de las "Condiciones del servicio" y firmará el documento de "Alta".

Asimismo, el coordinador de la entidad concretará con la persona usuaria día y hora para realizar la instalación. Proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La información ofrecida se realizará en un lenguaje sencillo y comprensible y se complementará con la entrega de un folleto informativo.



b) Instalación

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 de la demostración de uso de cada uno de ellos.

La franja horaria para las instalaciones estará comprendida entre las 10 y 20 horas de lunes a sábado, si bien el horario y día se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario, a propuesta de la Comarca Alt Gállego.

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

Los costes de la instalación serán por cuenta de la entidad adjudicataria, salvo los derivados de incompatibilidad del sistema de teleasistencia con la compañía telefónica contratada por el usuario/a.

La persona usuaria será informada tanto por la Comarca Alto Gállego, como por la entidad adjudicataria de que ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con esta última, deberá ponerse en contacto con la Comarca Alto Gállego..

La instalación del terminal y de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado.

c) Mantenimiento del equipamiento

Los equipos estarán programados para realizar una comprobación automática periódica de funcionamiento por los menos una vez cada 15 días.

Cuando se detecte una avería o fallo del sistema, que impida la comunicación con el centro de atención, 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.

La reparación o sustitución de equipamiento será en cualquier caso por cuenta de la entidad.

d) Reposición y garantía del equipamiento técnico

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. Por lo que en todo momento la entidad deberá contar con terminales y dispositivos periféricos en número suficiente para atender a la totalidad de las personas usuarias a lo largo de toda la ejecución del contrato.

Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detecta la avería. Una vez reparado o sustituido el equipamiento, se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

4.3.3. Procedimiento de atención.

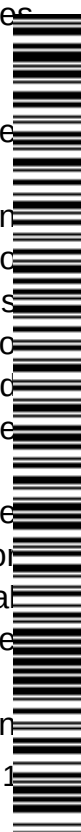
La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las modalidades siguientes:

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

La persona usuaria debe poder establecer comunicación con el Centro de Atención mediante pulsación de terminal o unidad de control remoto, siempre que lo considere necesario. Ante cualquier llamada recibida en la central, los operadores deben identificarse como "Servicio Comarcal de Teleasistencia" y utilizar en todo momento un trato de respeto y amabilidad. El operador 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 entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el Centro de Atención sean realizadas por un mismo operador de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

Todas las comunicaciones que se reciban en el Centro de Atención se deben



responder en un tiempo máximo de 15 segundos, a contar desde la entrada de la llamada en el Centro de Atención.

Las llamadas atendidas en el centro de atención producirán una activación del sistema informático mostrando la codificación:

- Identificación de la llamada (nombre 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 el Centro de Atención.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la operador/a debe contar con el apoyo de la persona responsable del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación. Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y Centro de Atención se clasifican en:

a) Comunicación informativa

Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.

Se incluirán en estas comunicaciones aspectos que la Comarca Alto Gállego determine de interés. Puede incluir 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.

b) Comunicación por emergencia

Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno. Requieren la actuación y, en su caso, movilización de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencias o de fuerzas de seguridad.

En caso de emergencias, las actuaciones a seguir se realizarán siguiendo el protocolo descrito a continuación:

Nivel 1. Valoración inicial (Respuesta verbal):

Determinación mediante comunicación verbal y escucha activa de la gravedad de la situación.

Recabar toda la información posible sobre la situación. Intentar solventar la demanda mediante la atención personal y telefónica, si esto no se consigue se procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2. (Respuesta verbal con movilización de recursos):

Desde el Centro de Atención se movilizarán los recursos necesarios en los siguientes casos:

-Si desde el Centro de Atención no se ha establecido contacto verbal durante la llamada con la persona usuaria.

-En caso de falta comunicación reiterada de la persona usuaria por parte de sus contactos habituales y a requerimiento de estos, o bien por parte del Centro de Atención.



Por avisos de dispositivos periféricos según protocolos específicos para cada uno de ellos.

Si de la información recogida se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

En cualquier caso, se pondrá simultáneamente en contacto con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informales de la situación y proceder a su movilización en caso necesario. Sus actuaciones tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el Centro de Atención.

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

Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, en el supuesto de que exista dotación de Unidad Móvil en el ámbito territorial donde resida la persona usuaria, porque así lo indica el licitador en su propuesta técnica, ésta deberá movilizarse y deberá actuarse de acuerdo con lo establecido en el párrafo Unidad Móvil.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los técnicos de la Comarca Alto Gállego en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será el que para ello determine la Comarca Alto Gállego.

c) *Comunicación de seguimiento*

El Centro de Atención debe efectuar llamadas a cada persona usuaria. Con ello se pretende realizar un seguimiento de la persona usuaria con el objetivo de transmitir apoyo, confianza y permanente acompañamiento, así como recordar citas, actividades, gestiones, etc. en caso necesario.

El Centro de Atención efectuará una llamada cada quince días a la persona usuaria, excepto cuando:

- Las personas usuarias, por deseo expreso, soliciten una frecuencia distinta de llamadas al mes.
- La Comarca Alto Gállego determine una mayor frecuencia de *llamadas*.

Se consideran llamadas o agendas de seguimiento aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato, mantener actualizados los datos, mantener el contacto

con la persona usuaria, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.

Si ante una llamada de seguimiento no se consigue comunicar con la persona usuaria se repetirá ésta durante tres días consecutivos, en franjas horarias diferentes. Si no se consigue contactar con la persona usuaria, se llamará al teléfono de un familiar para obtener la información necesaria respecto a la situación del mismo.

Podrán además programarse con la frecuencia necesaria los siguientes tipos de llamadas o agendas:

- Familiarización del sistema: su fin es que las nuevas personas usuarias se familiaricen con el terminal y su funcionamiento, se activarán a las 48 horas de la instalación y se solicitará una pulsación de la unidad de control remoto.
- Recuerdo de medicación: su fin es recordar a la persona usuaria, en la frecuencia que sea necesaria, la toma de algún medicamento.
- Llamadas de cortesía: con la finalidad de estar presentes en la vida de la persona usuaria. Se incluyen las referidas a felicitaciones de cumpleaños, fiestas importantes, onomásticas, etc.
- Propias de la persona usuaria: aquéllas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria.
- Seguimiento tras emergencia: con la finalidad de interesarse por el estado físico y anímico de la persona usuaria tras una emergencia de tipo personal, social o sanitario, y así además actualizar los datos de la misma.
- Seguimiento hospitalario: con la finalidad de interesarse por el estado físico y anímico de la persona usuaria tras una hospitalización, y así además actualizar los datos de la misma.
- Seguimiento tras avería: al objeto de comprobar el correcto funcionamiento del sistema tras una avería ya solucionada. La entidad adjudicataria dispondrá de medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles.

2) Avisos producidos automáticamente por el

sistema. Por avisos técnicos del sistema. Generada

por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de la batería de! Terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Otros

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



4.3.4. Ausencias domiciliarias.

Es la situación que se produce la comunicación, telefónica o por escrito, por parte de la Comarca Alto Gállego, o de la persona usuaria o familiar, a la entidad adjudicataria, de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado o previsiblemente breve (no superior a quince días).

En los días en los que la persona usuaria se mantenga en situación de ausencia domiciliaria se procederá a facturar el 100% del coste total del servicio que corresponda. Una vez transcurridos los quince días, si no se ha producido comunicación alguna para la reactivación del servicio, la situación de la persona usuaria cambiará automáticamente a suspensión temporal.

4.3.5. Suspensiones temporales.

La situación de situación temporal puede ser debida a:

Situación sobrevenida de una ausencia domiciliaria Comunicación de la Comarca Alto Gállego de la persona usuaria o familiar a la entidad adjudicataria, de ausencia en el domicilio por un período de tiempo superior a un mes e inferior a cuatro.

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

En dichos casos, la entidad adjudicataria remitirá un listado de aquellas personas que vayan a marcados de suspensión, a los Servicios Sociales de la Comarca Alto Gállego, quien a su vez comunicará a la entidad la continuidad o la baja definitiva de dicha persona usuaria una vez se realicen los trámites oportunos.

4.3.6. Bajas del servicio.

La baja se producirá en un tiempo no superior a 12 días, desde la fecha de comunicación de la baja de la prestación a la entidad adjudicataria por parte de la Comarca Alto Gállego.

Las bajas en el servicio de Teleasistencia están reguladas en el correspondiente Reglamento comarcal por la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. En resumen, pueden obedecer a:

- a) Fallecimiento del beneficiario
- b) Renuncia voluntaria expresa de la persona usuaria o su representante legal.

- c) Ingreso con carácter permanente en establecimiento residencial.
- d) Por baja de la línea telefónica
- e) por modificación de las causas psico-físicas y de convivencia que dieron lugar a la concesión del servicio.
- f) Por no presentar la documentación requerida en los plazos marcados por la Administración



- g) Por ocultación, falsedad o incumplimiento reiterado de alguna de las obligaciones y deberes establecidos en la presente norma.
- h) Por inadecuada y reiterada manipulación o incorrecta conservación del equipo individual instalado.
 - i) Dificultar la labor de seguimiento de los profesionales de los Servicios Sociales y/o de la empresa prestataria del servicio.
 - j) No cumplir las disposiciones citadas en este Reglamento que impidan el buen funcionamiento del servicio.
 - k) No satisfacer la tasa correspondiente
 - l) Traslado de domicilio definitivo a otro municipio en el que la entidad comarcal no sea competente en la prestación del servicio.
 - m) Por superar el tiempo máximo de suspensión temporal.
 - n) Por uso inadecuado del servicio.

Ante cualquier comunicación de baja, la entidad debe comunicar en el plazo de 24 horas a la Comarca Alto Gállego el cambio de situación. A su vez la Comarca comunicará a la empresa adjudicataria la orden de baja definitiva. En estos casos, la empresa adjudicataria procederá a retirar, previa concertación de cita con la persona usuaria o familiar, el terminal y los dispositivos periféricos.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Además del resto de obligaciones que se derivan del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la entidad adjudicataria asume las siguientes:

- a. Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las disposiciones de los pliegos condiciones que regulan el mismo
- b. Dado que se exige como requisito de los licitadores tener implantado el sistema de gestión de calidad certificado conforme a la norma NUNE 158401:2007 "Servicios de para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Teleasistencia", será obligación del adjudicatario mantener dicha certificación durante toda la vigencia del contrato.
- c. Dado que se exige como requisito de los licitadores que cumplan con lo dispuesto en la ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, relativo a la obligación, en su caso, de contar con un 2% de trabajadores/as con discapacidad o adoptar las medidas correspondientes, se exigirá al adjudicatario mantener el cumplimiento de dicho requisito durante toda la vigencia del contrato.
- d. Cumplir estrictamente la normativa de protección de datos, asumiendo obligaciones específicas recogidas en el presente pliego.

En cualquier caso, sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior y salvo autorización de la Comarca Alto Gállego, a no utilizar



ni proporcionar a terceros, ni publicar, total o parcialmente, información de tipo estadístico o de naturaleza análoga que, pudiendo publicarse por no estar amparada por la normativa de protección de datos, haya podido obtenerse o elaborarse como consecuencia de la prestación del servicio. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones, siendo además, dicho incumplimiento, causa de resolución del contrato.

- e. En todo tipo de documentación (guía manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de la Comarca Alto Gállego. En los medios materiales que la empresa / entidad contratista ponga a disposición de la atención directa de personas usuarias del mismo, como terminales domiciliarios, se utilizarán igualmente dichas señas gráficas.
- g. El adjudicatario no podrá realizar ni permitir el establecimiento de relaciones comerciales con terceros basándose en información que derive de la prestación del servicio, tanto si se utiliza el nombre de la Comarca Alto Gállego como el propio del adjudicatario, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.
- f. La empresa deberá disponer de capacidad para incrementar sus medios en caso de ampliación del servicio.
- g. Para la ejecución de los servicios descritos, la empresa adjudicataria deberá contar con personal suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones del contrato en los términos que se detallan en el apartado recursos humanos de este Pliego, asumiendo los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso, se considerará personal de la entidad comarcal.

La entidad adjudicataria asume en su integridad cuantas obligaciones sociales y laborales se deriven de su condición de empleadora y contratante respecto del personal que pueda imputarse obligación alguna a la Comarca Alto Gállego.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización objeto del contrato, garantizando a través de su poder de dirección y sus potestades organizativas y disciplinarias, la correcta calidad y continuidad del servicio contratado, velando, con sus propios medios, por la correcta realización de las actuaciones realizadas por sus empleados y resolviendo, en definitiva, las incidencias que pudieran producirse.

- h. El personal destinado a la prestación del servicio deberá disponer de una formación previa al comienzo de su desempeño, debiendo acreditar las personas que la han recibido, el contenido de su formación, la duración de la



misma y que la formación se ha realizado por la propia empresa o a sus expensas.

- i. Disponer de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación de este servicio, en los términos a que hace referencia el presente Pliego. En particular, la entidad que resulte adjudicataria deberá tener una oficina con teléfono, fax y correo electrónico funcionando en horario de mañana y tarde, así como teléfono móvil del personal responsable de la misma, para la localización inmediata.
- l. Disponer, cuando sea necesario, de las autorizaciones, licencias y cesión de derechos que resulten necesarios para la ejecución de la prestación objeto del contrato.
- m. Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones que realice de las consecuencias que se deduzcan para la Comarca Alto Gállego para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Será obligación de si mismo o por el personal bajo su dependencia que puedan causar como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

A tal fin, la entidad adjudicataria deberá contratar, por su cuenta, un seguro de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de la ejecución de los servicios contratados, suscrito por un mínimo de 300.000 €.

La normativa aplicable respecto a los dispositivos de Teleasistencia a instalar en los domicilios de las personas usuarias es la siguiente: certificación del organismo correspondiente, o en su defecto, y siempre que la norma lo permita, certificación del laboratorio autorizado o expedida por el órgano de dirección del licitador acreditativa de que cada modelo propuesto y accesorios cumplen con toda la normativa nacional y europea en vigor que le sea aplicable. En particular se exige:

- Cumplimiento de requisitos establecidos en el punto **5.4** de la norma UNE-158401.
- Las señales entre consola y la unidad de control remoto utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en cuanto al cumplimiento de las especificaciones técnicas sobre equipos para su uso en los servicios de valor añadido de telemando, telemedida, telealarma y teleseñalización para las unidades de control remoto, o certificado del fabricante de usar para el mismo alguna de las frecuencias homologadas de acuerdo al CNAF.
- Directiva europea 199/5/EC del Parlamento europeo y del consejo de 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).

- Compatibilidad electromagnética (EMC) de los dispositivos de consulta y unidad de control remoto marcada por la normativa europea en vigor.
- La unidad de control remoto será hermética al agua. Cumplirá con lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67.
- Normas europeas EN 50134-2, 50134-3, 50134-5.
- Otras, se adjuntarán certificaciones de otras normas aplicables.

Asimismo, la prestación del servicio requiere la aplicación de la normativa medioambiental vigente, cumpliéndose lo dispuesto en la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, así como a la restante normativa aplicable.

La adjudicataria deberá contar durante la vigencia del contrato con un plan de protección medioambiental aplicado a los materiales que se retiren, (terminales y dispositivos, pilas, etc.), de forma que quede garantizada la entrega y eliminación de los residuos en puntos de reciclaje autorizados, poniendo a disposición de la entidad contratante los correspondientes certificados de los puntos de reciclaje.

6. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1. Recursos técnicos.

La entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y personales necesarios para la gestión y ejecución de los servicios.

6.1.1. Centro de Atención.

Es el centro que da cobertura al servicio de Teleasistencia y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (terminal, unidad de control remoto, sistemas periféricos).

Debe estar provisto de la tecnología (software de gestión de servicio, hardware, servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los operadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

Los requisitos mínimos que debe tener el Centro de Atención son los siguientes:

Aplicación informática que permita tener información de las actuaciones realizadas por el sistema, identificando de forma inmediata a la persona usuaria acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos protocolos



de actuación) y registrar la actividad realizada.

- Sistema duplicado a nivel de hardware, software, cableado, etc.



- Sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del Centro de
- Atención en caso de suspensión del suministro externo. Este sistema debe contar como mínimo con un sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno o sistema equivalente que garantice el suministro.
- Servicio de copia de seguridad de la propia aplicación de gestión de la central receptora con su terminal de comunicaciones.
- Utilización de líneas de red inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.
- Sistema que permita la grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas, llamadas entrantes y salientes.
- Sistema de gestión telefónica que permita controlar en cualquier momento el número de llamadas recibidas y/o emitidas para el correcto funcionamiento del servicio de Teleasistencia.
- El Centro de Atención debe estar capacitado para atender automáticamente los avisos técnicos liberando a los/las operadores/as de esta tarea. Pudiendo revisar dichos avisos en cualquier momento mediante la aplicación o listados al efecto.
- Dispondrá de espacios debidamente separados y señalados: sala de operadores, despacho de dirección, despacho de coordinación, sala de reuniones, sala de descanso debidamente dotada y sala técnica donde se alberguen los servidores y demás tecnología debidamente refrigerada y cerrada. Toda la información de gestión del servicio generada por el Centro de Atención deberá estar disponible para ser utilizada y explotada por el sistema informático que determine la Comarca Alto Gállego a partir de la adjudicación del presente contrato.

6.1.2. Terminal de Teleasistencia Domiciliaria.

Puede ser fija o móvil

Teleasistencia fija: Dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la Central de Atención con solo pulsar un botón.

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

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el Centro de Atención con codificación diferenciada.

El terminal deber permitir que desde el Centro de Atención se establezca función de auto-chequeo automático de su correcto funcionamiento. Este debe



realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de



15 días, pudiendo la Comarca Alto Gállego 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 establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el Centro de Atención deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada telefónica normalizada.

Teleasistencia móvil: dispositivo móvil que porta la persona usuaria tanto en el domicilio como en el exterior del mismo. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la Central de Atención.

6.1.3. Unidad de control remoto. (UCR)

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio. Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias y estará sellado herméticamente de forma que permita su uso incluso en condiciones altas de humedad como, por ejemplo, bajo la ducha.

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

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

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

6.2. **Recursos humanos.**

La 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 el contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Comarca Alto Gállego.

El personal contratado por la entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y



acreditada experiencia profesional.



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

En relación con la calidad en el empleo deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Cumplimiento LISMI
- Igualdad de género
- Tasa de contratación indefinida superior al 60%

El servicio requiere de 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:

- **Responsable del servicio de Teleasistencia:** El adjudicatario designará una persona responsable del servicio, que debe ser un profesional cualificado para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de Teleasistencia garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos la calidad de los mismos. Será durante todo el periodo de ejecución del contrato el interlocutor válido en las relaciones entre la entidad adjudicataria y la Comarca Alto Gállego, debiendo informar a la misma de todas las cuestiones que se deriven de la gestión del servicio que se contrata.

En caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase la designación de la persona Responsable del Servicio será comunicada por escrito a la Comarca Alto Gállego en el plazo de 10 días a contar desde la fecha de la firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de persona Responsable del Servicio, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la Comarca Alto Gállego.

Perfil profesional: debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales.

- **Coordinador/a:** es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio. En el supuesto de no existir 500 terminales de personas usuarias en activo, sus funciones serán asumidas por el responsable del servicio de teleasistencia.

Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el/la directora/a/Responsable del Servicio de la entidad adjudicataria. Es responsable de realizar la visita al domicilio previa a la puesta en marcha de los servicios que, de acuerdo a



presente pliego, habrá de acompañar con la información sobre los mismos, de la



instalación de los medios técnicos, de familiarizar a la persona usuaria con el servicio y sistema y velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.

Asimismo, es responsable de realizar las visitas de presentación del servicio a la persona usuaria, y de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual, desde la fecha de alta en el servicio.

Se ocupa de la recogida y actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimientos de bajas y de todo tipo de incidencias en la prestación de los mismos a los responsables del proyecto de Teleasistencia de la Comarca Alto Gállego.

Perfil profesional: debe poseer titulación académica universitaria de orientación social y conocimiento en Servicios Sociales.

- **Técnico de Teleasistencia:** Es la persona que apoya en las labores propias de la prestación del servicio a los/las coordinadores/as: mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios, actualización permanente de datos, etc.

Perfil profesional: debe poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos 1 año.

- **Responsable del Centro de Atención:** Es la persona que garantiza la correcta dirección del personal del Centro de Atención 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 personas, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimientos de los medios tecnológicos del Centro de Atención.

- **Operadores/as:** Es el 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 cuando, por la complejidad de la situación, no puedan resolverla por sí mismos.

El número será suficiente en cada turno para dar respuesta y garantizar la atención durante 24 horas, 365 días al año así como para hacer frente a las obligaciones contraídas en este Pliego.

Los operadores/as dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el responsable, que será computado como tiempo de trabajo.

Perfil profesional: deben poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos 1 año. Previo a su incorporación al puesto de



trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.



- **Instalador/a:** Personal que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales y sistemas periféricos). La entidad debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con los plazos de instalación, reparación de averías y retirada de terminales contemplados en este Pliego Técnico.

Perfil profesional: deben poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos 1 año.

7. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La entidad adjudicataria del servicio deberá:

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

La entidad adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación ofrecida a los profesionales.

7.1. Formación inicial, que incluya.

Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- 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.
- 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.
- 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 Teleasistencia, legislación sobre Teleasistencia, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación.

7.2. Formación continua, que incluya.

Un Plan de Formación continua retribuida, como mínimo 14 horas anuales, 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.



8. GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTÓCOLOS DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La entidad adjudicataria debe contar con un Plan de Calidad documentado para los servicios objeto de este pliego que debe contar al menos con:

A) Sistema de calidad del servicio que debe definir:

- 1) Política de calidad
- 2) Objetivos
- 3) Funcionamiento y organización

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

C) Evaluación interna de la calidad del servicio, para lo que la entidad prestataria del servicio debe:

a) 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.

b) Mantener sistemas de evaluación, seguimiento, mejora y satisfacción de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.

c) Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Estas deben ponerse en conocimiento de la Comarca Alto Gállego para gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.

D) Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua. La entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir 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.

E) Indicadores de calidad

La 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 periodicidad semestral:

a) *Prestación del servicio:*

1. Número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción/total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente)
2. Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una



llamada, una vez ésta ha entrado en el Centro de Atención



3. Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios, etc.)
4. Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización de otros recursos
5. Tiempo medio (en minutos) de llegada de la Unidad Móvil al domicilio
6. 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 entidad

a) *Baja o finalización del servicio:*

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

b) Personal:

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

c) *Recursos materiales:*

1. Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de esta con el Centro de Atención / total de terminales instalados.
2. Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el Centro de Atención
3. Centro de Atención
4. Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del Centro de Atención y que activan el sistema de respaldo

9. CONFIDENCIALIDAD

1 Confidencialidad

La empresa adjudicataria (como encargada del tratamiento de datos) y su personal en cumplimiento de los principios de integridad y confidencialidad deben tratar los datos personales

a los que tengan acceso de forma que garanticen una seguridad adecuada incluida la protección contra tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental,

mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en el artículo 27 del Reglamento 2016/679

relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).

Esta obligación es complementaria de los deberes de secreto profesional y subsistirá aunque haya finalizado el contrato con el responsable del tratamiento de los datos (Ayuntamiento).



[En su caso] Teniendo en cuenta que la ejecución del presente contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, se hace constar:

Finalidad Principal de la Cesión de Datos	Servicio de teleasistencia para LA Comarca Alto Gallego
Obligación del contratista	El futuro contratista deberá someterse, en todo caso, a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de la condición especial de ejecución recogida en la cláusula vigésima del presente pliego.
Ubicación de los servidores	La empresa adjudicataria deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos
Modificaciones en la declaración	El contratista debe comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la Declaración sobre la ubicación de los servidores
Subcontratación	Los licitadores deben indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización

31.2 Tratamiento de Datos

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Reglamento general de protección de datos, los licitadores quedan informados de que los datos de carácter personales

que, en su caso, sean recogidos a través de la presentación de su oferta y demás documentación necesaria para proceder a la contratación serán tratados por este Ayuntamiento con la finalidad de garantizar adecuado mantenimiento,

cumplimiento y control del desarrollo del contrato.

En relación con el tratamiento de datos personales de los licitadores, quedan informados de los siguientes datos:

	Información Básica	Información Adicional
Responsable	Comarca Alto Gállego	Para información detallada sobre el tratamiento de datos, diríjase a nuestra política de privacidad http://www.comarcaaltogallego.es/es/menu-superior/politica-de-privacidad.aspx
Finalidad Principal	Cumplir con las obligaciones contraídas en el contrato de prestación de servicio	
Legitimación	Contrato suscrito	
Destinatarios	No se prevén, salvo que, por obligación legal deban ser cedidos a terceros.	
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación,	



	supresión, portabilidad y legitimación dirigiendo su solicitud al correo electrónico	
--	--	--

10. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos de los Servicios Sociales comarcales y coordinadores de la entidad. El contenido principal de dichas reuniones versará acerca de:

- Bajas producidas.
- Instalaciones realizadas (terminales y sistemas periféricos).
- Incidencias y resolución de las mismas.
- Ausencias domiciliarias y suspensiones temporales producidas.
- Cualquier otra circunstancia de interés para el servicio

La Comarca de determinará la periodicidad de las reuniones de coordinación.

La empresa adjudicataria trasladará a la Comarca Alto Gállego la siguiente información:

Mensualmente:

- ☐ Listado general de personas usuarias, que podrá serle requerido también en formato electrónico, conteniendo la siguiente información:
- ☐ Número total de personas usuarias por tipo de servicio.
- ☐ Datos por persona usuaria: Identificación, modalidad del servicio, fecha de alta, fecha de baja, fecha de suspensión temporal y de reinicio. Número de días de servicio.
- ☐ Historial de alarmas debidamente codificadas (emergencia, técnicas, recordatorios, derivación a otros recursos, movilización de recursos propios...)



- Datos de situación:
- Activo: persona usuaria que se encuentra en su domicilio y recibe el servicio con normalidad.
- Ausencia domiciliaria: Situación que se produce tras la comunicación por parte de la persona usuaria de una ausencia en el domicilio durante un periodo de tiempo no superior a un mes, dando lugar a suspensión del servicio.
- Baja definitiva: persona usuaria que causa baja y causa de la misma, en dicho mes.

Semestralmente: informe de resultados de los indicadores de calidad.

Anualmente: antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información, memoria anual de actividad que incluya informe de evaluación de la calidad del servicio, análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua.

Asimismo, se mantendrán reuniones de seguimiento del presente pliego con técnicos de la Unidad Administrativa responsables del mismo.

La entidad adjudicataria facilitará a la Comarca Alto Gállego los listados, informes y memorias en la frecuencia que considere necesaria, mensual, trimestral y/o anual, así como información de carácter extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle la Comarca Alto Gállego.

Sabiñánigo a la fecha de la firma electrónica.
LA PRESIDENTA
D^a LOURDES ARRUEBO DE LOPE

