Ayuntamiento de
Ceutí

Aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 19/02/2018
La Secretaria

PATRICIA VICEDO AVILÉS (1 de 1)
Directora Servicios Sociales
Fecha Firma: 16/02/2018
HASH: 5d503181a744dde17900c4f17c961339

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CEUTÍ

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 de la gestión del servicio de teleasistencia para personas mayores y personas con discapacidad en el Ayuntamiento de Ceutí.

Los agentes que intervienen en el Servicio de teleasistencia, en relación a la titularidad son:

- El Ayuntamiento de Ceutí será el titular del servicio y proveerá a las personas usuarias dentro del ámbito territorial de su competencia.
- La empresa contratada será la responsable de la prestación del servicio a las personas usuarias

2.-DEFINICION Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

2.1.-Definición del servicio:

La teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático especifico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores y/o discapacitadas, con solo 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 al año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por si mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

2.2.-Objetivos:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.
- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta de manera inmediata en situaciones de emergencia.
- Dar seguridad y soporte a las personas usuarias y a la familia, detectando posibles riesgos potenciales para la salud o riesgos en su hogar.

3.-PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

Podrán ser personas usuarias del servicio de teleasistencia Domiciliaria todas aquellas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad discapacidad, enfermedad o aislamiento social y que no tengan derecho al servicio a través del Sistema Nacional de Atención a la Dependencia.

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 8

Aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 19/02/2018
La Secretaria

Tipos de usuarios:

a) Usuario tipo A: Es el titular del servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio solo puede existir un usuario tipo A.

b) Usuario tipo B: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio (A), su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Al existir un usuario tipo A, al usuario B, se le dotará sólo de un pulsador personal.

c) Usuario tipo C: Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A, y que su estado físico o psíquico no le permita utilizar el equipo ni el pulsador personal, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo.

Serán usuarios del servicio de teleasistencia domiciliaria, aquellos que tengan concesión del servicio mediante resolución expresa del Alcalde del Ayuntamiento de Ceutí.

4.-DESCRIPCION, CARACTERISTICAS Y GESTIÓN DEL SERVICIO.

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 información y de la comunicación y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La teleasistencia se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija compatible con teleasistencia. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático especifico 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.

El servicio 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
- 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 a sus familiares.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el Centro de Atención, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio, de fin de ausencia)
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la empresa/entidad prestataria del servicio y la

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC8J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 8

Aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 19/02/2018
La Secretaria

persona usuaria, a petición de esta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, actividades o citas.
- Realizar llamadas informativas sobre temas de interés para el usuario.
- Ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, y dar la información de las alternativas de la custodia en caso de acceso al domicilio por emergencia.

4.2.- Gestión del Servicio. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION

4.2.1.-Información y acceso al servicio

Por parte del Ayuntamiento:

Es competencia del Ayuntamiento de Ceutí la información, valoración y selección del reconocimiento de la prestación y baja en el servicio.

También es competencia del Ayuntamiento el establecimiento de la obligación de pago de un precio público y la determinación de su cuantía por la prestación del servicio de teleasistencia.

La entidad local, comunicará a la empresa adjudicataria la relación de personas a dar de alta y baja en el servicio

El Ayuntamiento de Ceutí, para asegurar una correcta gestión del servicio; asignará de entre su personal, los responsables técnicos del servicio de teleasistencia, realizando las siguientes funciones:

- Proporcionar a la empresa gestora los datos personales básicos de la persona usuaria antes de proceder a la instalación del terminal y dar de alta en el servicio.
- Mantener actualizados los datos de las personas usuarias seleccionadas.
- Facilitar a la empresa los datos y modo de acceso a los recursos propios de la entidad local a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.

Por parte de la empresa adjudicataria:

El coordinador del servicio de la empresa adjudicataria será la persona responsable del primer contacto con la persona usuaria, facilitándole toda la información necesaria sobre el servicio.

Debe facilitar la información también por escrito, con un lenguaje claro y comprensible sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente ante cualquier duda o dificultad.

4.3.- Alta, suspensión y baja en el servicio

4.3.1.-Alta en el servicio.

Por parte del Ayuntamiento:

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por el Ayuntamiento de Ceutí, el cual notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. El Ayuntamiento proporcionará a la empresa los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la suscripción de un documento contractual y a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 8

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local en sesión
de fecha 19/02/2018
La Secretaria

Por parte de la empresa

La empresa adjudicataria ha de dar de alta a la persona en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la relación de altas. En caso de que el alta tenga carácter urgente, se ha de proceder a instalar la terminal en 48 horas.

La empresa adjudicataria, contactará con la persona usuaria y concretará la fecha de la instalación de la terminal.

Se suscribirá un documento contractual de conformidad de la persona usuaria sobre derechos y obligaciones en el uso del servicio.

Se instalará el terminal y se producirá el alta en el servicio de teleasistencia en los plazos establecidos.

4.3.2.- Suspensión temporal.

Se producirá la suspensión temporal del servicio de teleasistencia por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en el centro residencial u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el centro de atención, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de teleasistencia. La ausencia será notificada por el interesado a la entidad local o a la empresa adjudicataria.

El tiempo máximo de suspensión temporal del servicio, será de dos meses, excepto causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento.

Durante el periodo de suspensión temporal del servicio y mientras dure el mismo, la empresa no facturará al Ayuntamiento el precio del servicio.

Las peticiones de suspensión y de reactivación recibida por la empresa adjudicataria, serán comunicadas por el coordinador de zona, a través del responsable del servicio al Ayuntamiento

4.3.3.-Bajas definitivas.

Serán causas de baja:

- Dejar de reunir los requisitos establecidas para el derecho al servicio.
- Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- Ingreso en un centro residencial.
- Traslado del servicio de teleasistencia a otra entidad.
- Impago del precio público.
- Concesión del servicio de teleasistencia a través del Sistema Nacional de Atención a la Dependencia.

La solicitud de baja definitiva podrá ser notificada por la persona usuaria o familiares, al Ayuntamiento.

Una vez contrastada y confirmada la intención de baja definitiva por la empresa contratada, se

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 8

Aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 19/02/2018
La Secretaria

enviará por correo electrónico un documento de solicitud de baja definitiva en el servicio, al Ayuntamiento, solicitando su confirmación.

El servicio municipal confirmará formalmente la solicitud de baja en un plazo máximo de 10 días. El precio a abonar por el Ayuntamiento por la prestación del servicio, se calculará tomando como referencia el día en que se haya solicitado la baja en el servicio a la empresa.

La empresa procederá a retirar el terminal del domicilio, firmando la persona usuaria o personas de contacto un parte de intervención técnica que será el comprobante de la retirada.

5.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

5.1. Recursos humanos.

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

El personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, 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 el Ayuntamiento de Ceutí.

El personal contratado por la empresa adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas y/o contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

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

5.1.1.-Responsable del servicio de teleasistencia.

La empresa adjudicataria, designará a un profesional responsable del desarrollo del servicio que estará en permanente coordinación con el Ayuntamiento. Se deberá acreditar una titulación perteneciente al Grupo A2 y la experiencia de este profesional en puestos de similares características, preferentemente en el ámbito social.

El responsable, desarrollará las siguientes tareas:

- Velar por un buen funcionamiento general de la plataforma de teleasistencia y el servicio de teleasistencia en general.
- Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto , medio y largo plazo.
- Asignar los recursos técnicos y humanos necesarios para el cumplimiento de lo exigido en este pliego de condiciones técnicas.
- Asumir las funciones de interlocutor con el Ayuntamiento de Ceutí, sobre la gestión del servicio y consecución de objetivos.

5.1.2.-Coordinador del servicio.

El/a coordinador del servicio deberá poseer la titulación de Trabajador Social y/o Educador Social y experiencia acreditada en Servicios Sociales.

El coordinador/a del servicio, desempeñará las funciones de coordinación con la entidad local, gestión del servicio y seguimiento de los usuarios.

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceutl.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 8

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local en sesión
de fecha 19/02/2018
La Secretaria

Desempeñará las siguientes tareas:

- Atención personal del usuario: Se ocupará de realizar la primera visita a domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, y de las sucesivas visitas que sean necesarias para el correcto seguimiento del servicio, al menos se realizará dos visitas domiciliarias anuales desde la fecha de alta en el servicio. Así mismo, entre las funciones del coordinador está la elaboración de los informes sociales necesarios para la tramitación de las altas de usuarios, forma en la que se gestiona el servicio actualmente.
- Coordinación con el técnico designado por la Concejalía de Política Social del Ayuntamiento de Ceutí, para el seguimiento de los usuarios, comunicación de bajas, incidencias... Se mantendrá como mínimo una reunión mensual de coordinación en dependencias municipales.
- Difusión del servicio en la zona, elaboración de informes y de memorias técnicas relativos al seguimiento de la actividad del servicio, con una periodicidad semestral.

5.1.3.- Teleoperadores.

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

La Central de Atención debe garantizar la atención que presta mediante operadores profesionales, con experiencia en puestos similares, debiendo contar con un número suficiente de operadores para atender en exclusiva la Central receptora/trasmisora de necesidades e incidencias durante 24 horas del día los 365 días al año.

5.1.4.-Técnico instalador.

Es el encargado de la instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos de la teleasistencia básica y avanzada en su caso. Debe poseer formación académica o profesional específica en electricidad, telefonía y electrónica, y experiencia en puestos similares.

Desarrollará las siguientes tareas:

- Instalar los equipos de teleasistencia.
- Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.
- Realizar el mantenimiento técnico de todos los equipos de teleasistencia.
- Atender incidencias que se puedan producir del ámbito de su competencia.
- Realizar retiradas de los equipos de los domicilios.

Además, el equipo de recursos humanos de la empresa contratada tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (Administrativos/as, informáticos/as) en cantidad suficiente para atender de manera correcta las necesidades del servicio.

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 8

Aprobado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 19/02/2018
La Secretaria

5.2.- Recursos materiales y tecnológicos.

La empresa adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio.

5.2.1.- Centro de Atención de teleasistencia.

Es el Centro que da cobertura al servicio de teleasistencia domiciliaria 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, Unidades de control remoto, dispositivos). Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores,...) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado.

5.2.2.-Información relativa a la gestión del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Ceutí, trimestralmente, los datos relativos a la gestión del servicio:

- Resumen de la evolución del servicio (altas, suspensiones temporales en el servicio y motivos, cambios en la tipología de la persona usuaria)
- Número y listado de personas usuarias por tipología de servicio.
- Datos de la persona usuaria: modalidad de servicio, fecha de alta/suspensión temporal/baja definitiva del servicio.
- Número de días en el servicio.
- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempo de respuesta y duración de las llamadas.

Además, la Empresa contratada tendrá que elaborar una **memoria de gestión anual** del servicio, que será entregada al Ayuntamiento antes del 30 de enero del año siguiente a la finalización del ejercicio.

Esta memoria tiene que atender como mínimo a los siguientes aspectos:

- Análisis del perfil de la persona usuaria del servicio.
- Evolución de la actividad general del servicio (altas, bajas....)
- Actividad del Centro de Atención (análisis de llamadas)
- Calidad y mejoras introducidas.
- Incidencias y Reclamaciones.
- Equipo profesional dedicado al servicio.
-

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceutl.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 8

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local en sesión
de fecha 19/02/2018
La Secretaria

6-OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.

Las obligaciones del Ayuntamiento serán las siguientes:

- El Ayuntamiento designará responsable del servicio de teleasistencia, que realizará el seguimiento y evaluación del mismo, en coordinación con el responsable de la empresa gestora.

- Efectuar la selección de usuarios y proponer a la empresa altas, bajas temporales y bajas definitivas, así como la instalación de terminales.

- Facilitar los datos para el acceso a los recursos propios del municipio a los que puedan recurrir para resolver una situación de emergencia y para el buen desarrollo del servicio.

- Efectuar el pago del servicio prestado.

En Ceutí, fecha al margen.
La Directora de Servicios Sociales, Patricia Vicedo Avilés.
(Documento firmado digitalmente)

Cód. Validación: 5ZYET5Y7TKGC6J7XX2XLWK6RJ | Verificación: http://ceuti.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 8