

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS A REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE MIENGO

Art.1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la adjudicataria de la prestación de los servicios de Teleasistencia Domiciliaria.

El contrato comprende el desarrollo del servicio de Teleasistencia con las características que se describen en las prescripciones siguientes, así como el suministro e instalación de los 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 período del contrato, garantizando el nivel de servicio exigido.

También serán objeto del contrato las mejoras que puedan introducirse en las ofertas y que sean admitidas en la contratación, así como las normas que deriven del régimen jurídico básico de este servicio.

La entidad adjudicataria se dedicará a la prestación de servicios de Teleasistencia domiciliaria u otros de carácter social. En el caso de desarrollar actividades de contenido distinto al señalado debe contar con un departamento o unidad totalmente diferenciada del resto de la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención como del personal dedicado al servicio .El centro de atención deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Art.2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. 2.1.- Definición del

Servicio

Teleasistencia Básica.-

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

Consiste en la instalación de un terminal en la vivienda del usuario conectado mediante la línea telefónica (fija o móvil) a una central receptora con la que se comunica en caso de urgencia, mediante la activación de un pulsador.

Teleasistencia avanzada:

Con la denominada Teleasistencia Avanzada se trata de complementar el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia básica, con diferentes dispositivos que permitan monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo.

Este servicio solo será objeto del contrato en el caso de que resulte ofertado por el adjudicatario como mejora a las prestaciones del objeto inicial.

2.2.- Objetivos

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria tiene por finalidad facilitar la permanencia en el domicilio a las personas que se hallen en situación de vulnerabilidad ya sea por su situación de dependencia, edad, aislamiento social, etc. manteniendo y potenciando la autonomía de la persona atendida. Proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia, así como detectar, prevenir y, en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.

Para ello, los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona, son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados y los consiguientes costes personales, sociales y económicos.
- Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.
- Garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día.
- Prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad.
- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

Art.3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Serán aquellas que determine el Ayuntamiento de Miengo atendiendo a los requisitos exigidos en la Ordenanza Municipal, que regula el precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio y de teleasistencia domiciliaria

Tendrán la condición de usuario/a las siguientes personas:

a) El/la titular del servicio de teleasistencia domiciliaria.- Dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto. Reúne todos los requisitos para ser usuario/a.

b) La persona usuaria con unidad de control remoto adicional.- Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja.

c) La persona usuaria sin unidad de control remoto.- Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Esta persona usuaria debe ser dada de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

Art.4.- DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS. 4.1.-

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA 4.1.1.- DESCRIPCIÓN DEL

SERVICIO

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

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

A la prestación del servicio de teleasistencia básica se podrán incorporar, en los términos señalados en el art. 2.1 los servicios de teleasistencia avanzada que acaben siendo objeto del contrato.

LA TAD 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.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares, movilizandolos recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la adjudicataria 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.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, entre otros)

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

En la prestación del servicio de TAD definido en el presente pliego, y de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007, "Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia", se aplicarán las condiciones que se describen a continuación.

4.1.2.1.- Acceso al servicio.

Por parte del Ayuntamiento de Miengo

El Ayuntamiento de Miengo comunicará a la Entidad Adjudicataria por escrito, utilizando a tal efecto las coordinaciones periódicas establecidas y, para casos urgentes, bien el fax o bien el correo electrónico, o cualquier otro medio por el que se pueda dar constancia lo siguiente:

- la relación de usuarios con los datos personales básicos antes de proceder a la instalación del terminal y dar el alta en el servicio.
- los datos y modo de acceso a los recursos municipales a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.

Por parte del Adjudicatario:

El personal técnico del adjudicatario será el responsable en el primer contacto de la empresa con la persona usuaria, de acordar el 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 adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

El personal técnico de la empresa adjudicataria deberá ir identificado en las visitas que se realicen al domicilio.

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

- Características específicas de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Autochequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

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 de consulta ante cualquier duda o dificultad.

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

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

4.1.2.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la adjudicatariaprestataria, por el Ayuntamiento de Miengo. En los casos en que el Ayuntamiento de Miengo valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá

encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria de la firma del documento contractual a que se refiere el apartado 4.2.1.1.

No se podrá calificar como urgente más de una de cada cinco altas propuestas en un año natural, si bien excepcionalmente este número podrá superarse según las necesidades de las personas usuarias. La instalación urgente se efectuará previa comunicación del Ayuntamiento de Miengo a la adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el personal técnico de la adjudicataria y la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 9.30 horas y las 20.00 horas de lunes a sábados, si bien el horario y días deberán ajustarse a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario, a propuesta del Ayuntamiento de Miengo.

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

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

Cada nueva instalación conllevará que el personal técnico de la adjudicataria se asegure que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las personas usuarias.

La persona usuaria será informada, tanto por el Ayuntamiento de Miengo como por la adjudicataria, de que, ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con ésta última, deberá ponerse en contacto con el Ayuntamiento de Miengo.

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

4.1.2.3. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez cada 15 días.

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 detectó 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.

4.1.2.4. Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.

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

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

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

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Miengo 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 reciban en el CA se deben responder en un tiempo medio máximo 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.

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.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central, una vez superado el tiempo de prealarma que permite cancelar la llamada por error.

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 o propuesta previamente por el Ayuntamiento de Miengo. Incluirá contenidos temáticos, 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 y de falta de información de su red habitual de contactos. Se comunicará la incidencia al Ayuntamiento de Miengo para obtener autorización de movilización de recursos.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad según los protocolos establecidos con el Ayuntamiento de Miengo.
- Por información facilitada por los profesionales del servicio de atención a domicilio municipal u otros profesionales de los servicios sociales municipales.

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

Una efectiva cobertura territorial debe tener en cuenta los recursos de atención presencial propios y comunitarios. La empresa adjudicataria facilitará la buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia.

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

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.

Durante esta etapa, el Centro de atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados. Debe determinar si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales de la Entidad Local en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. En estos casos, el sistema de comunicación será bien el fax o bien el correo electrónico, o cualquier otro medio por el que se pueda dar constancia.

Nivel 3.- Derivación a un recurso especializado.- Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un Centro especializado.

El Centro de Atención debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o, el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

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 debe comunicar a los servicios sociales municipales la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma con la frecuencia y detalle requeridos en el plazo de 24 horas.

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El CA debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.

Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

1. - De seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.

2. - De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

3. - Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.

b) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

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

Por averías técnicas en el sistema, generadas por:

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

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para detectar el motivo de la avería y tomar las medidas oportunas para su solución, informando a la persona usuaria de aquellas que son de su responsabilidad

La adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el **Anexo III**

4. 2.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO. 4.2.1.-

ALTA EN EL SERVICIO.

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por el Ayuntamiento de Miengo y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

El Ayuntamiento de Miengo notificará al usuario el reconocimiento del servicio así como a la Empresa/Entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, el Ayuntamiento de Miengo, proporcionará a la Adjudicataria los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la suscripción de un documento de conformidad y a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

Instalación del terminal y alta en el servicio:

La adjudicataria ha de dar de alta a la persona en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la relación de altas de la Entidad Local. Asimismo se ha de especificar si el alta tiene carácter urgente, en cuyo caso se procederá a instalar el terminal en 48 horas.

La horquilla horaria de visitas domiciliarias para instalación, mantenimiento y coordinación en Zona, será de lunes a sábados de 9.30 a 20.00 horas.

En estos plazos, la adjudicataria ha de:

- Confirmar con el usuario fecha y hora de visita para la instalación del terminal y consiguiente alta.
- Se ha de revisar que esté actualizado el documento Informe con los datos generales y específicos del usuario. Se deben añadir los datos nuevos sobre salud de la persona, elementos clave en un servicio de atención como el de Teleasistencia.
- Se ha de firmar el documento de consentimiento del usuario sobre derechos y deberes de uso del servicio.
- Se ha de poder confirmar con el usuario una visita próxima para la instalación del terminal y consiguiente alta.
- Instalación del terminal y alta en el servicio de Teleasistencia en los plazos establecidos anteriormente.

4.2.1.1. Documento de conformidad de la persona usuaria con las condiciones del servicio.

La adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo.

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

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

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

4.2.1.2. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

La adjudicataria, con la participación o conocimiento previo del Ayuntamiento de Miengo 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, de forma clara y, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa 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 requisitos y criterios de preferencia establecidos en el último párrafo del apartado 3.1 anterior.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente 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 de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

- A su intimidad.
- Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio, las personas usuarias, asumirán las siguientes obligaciones, que habrán de incorporarse al documento de conformidad del servicio que figura en el **Anexo IV** para que sean conocidas y aceptadas por el/la usuario/a:

- Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio, respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar de modo fehaciente que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.
- Firma de autorización de los contactos (con o sin llave) para poder disponer de sus datos y que sepan que pueden ser llamados/movilizados para una correcta atención de la persona usuaria.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la adjudicataria serán trasladadas al Ayuntamiento a través de los cauces de coordinación establecida en plazo no superior a 48 horas, salvo que tengan carácter urgente, en cuyo caso deberán comunicarse de modo inmediato, que adoptará las medidas que procedan, en su caso.

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

4.2.2.- SUSPENSIÓN TEMPORAL.

Se producirá suspensión temporal del servicio de teleasistencia por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, 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 adjudicataria

El periodo mínimo de suspensión temporal será, al menos, de 24 horas.

El periodo máximo de suspensión del servicio correspondiente, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento de Miengo, no podrá ser superior a dos meses continuados, salvo casos excepcionales en los que se deberá establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

Las personas usuarias de TAD deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y en su caso, reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión establecido.

Las peticiones de suspensión y de reactivación recibidas por el Adjudicatario serán comunicadas al Ayuntamiento de Miengo.

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, según establezcan los servicios sociales territoriales.

4.2.3.- BAJA DEFINITIVA.

Son causas de baja en los servicios aquellas que determine el Ayuntamiento de Miengo en la Ordenanza Municipal, que regula el precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio y de teleasistencia domiciliaria o reglamentación que la sustituya y serán comunicadas al adjudicatario para que proceda a su ejecución en los términos señalados en este contrato.

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 de condiciones que regulan el mismo, de su oferta, con las mejoras que haya contemplado, y de cuantas normas integran el régimen jurídico básico de este servicio.
- b. Dado que se exige como requisito de los licitadores tener implantado el sistema de gestión de calidad certificado conforme a la Norma UNE 158401: 2007 "Servicios 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 con discapacidad o adoptar las medidas alternativas 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 las obligaciones específicas recogidas en el presente pliego. En particular, queda expresamente prohibido ejercer sobre los usuarios del servicio campañas de captación, así como otras destinadas cualquier tipo de promoción de servicios propios de la empresa adjudicataria de este contrato.
- e. En cualquier caso, sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior, y, salvo autorización expresa del Ayuntamiento de Miengo, 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.

- f. 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 identidad del Ayuntamiento de Miengo. En los medios materiales que la adjudicataria contratista pone a disposición de la atención directa de las 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 del Ayuntamiento de Miengo como el propio adjudicatario, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.
- h. La empresa deberá disponer de capacidad para incrementar sus medios en caso de ampliación del servicio.
- i. Para la ejecución de los servicios descritos, la Entidad 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 de recursos humanos de este Pliego, asumiendo los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, que, en ningún caso, se considerará como personal municipal.
- La entidad adjudicataria asume en su integridad cuantas obligaciones sociales y laborales se deriven de su condición de empleadora y contratante respecto del personal, sin que pueda imputarse obligación alguna al Ayuntamiento de Miengo. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización del objeto del contrato, garantizando, a través de su poder de dirección y de 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.
- j. El personal destinado a la prestación del servicio deberá disponer de una formación previa al comienzo de su desempeño, así como formación anual en los términos que figuren en su oferta y siempre dentro de los mínimos exigidos en el Pliego de Prescripciones.
- k. Disponer de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación de este servicio, en los términos a que hace referencia el presente Pliego.
- funcionando en horario de mañana y tarde, así como teléfono móvil del personal responsable de la misma, para localización inmediata.
- El adjudicatario deberá presentar, en el plazo de 30 días naturales que se recoge en el art. 9 de este Pliego de Prescripciones, los documentos que justifiquen la disponibilidad de los medios materiales a que se hace referencia en el mismo o los que resulten de las mejoras que figuren en su propuesta. Igual documentación deberá ser remitida en el plazo de quince días a contar desde que sean sustituidos los que estaban disponibles al inicio del contrato. 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, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Miengo o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros, por 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 los riesgos que pudieran producirse en el desarrollo de los servicios prestados, con una cobertura mínima de: 200.000 euros.

5.1.- RECURSOS HUMANOS.

La 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 Miengo.

El personal contratado por la 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 adjudicataria se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

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, como mínimo, con los profesionales que se indican en los siguientes apartados. En todo caso, teniendo en cuenta el volumen de usuarios de este contrato y la estructura mínima de recursos humanos necesaria para atender un servicio de teleasistencia domiciliaria, se fijarán, en los casos en que proceda, una ratio de personal referenciada al número total de usuarios atendidos en el municipio, por encima de los que pueden ser objeto de este contrato.

5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia

El Adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que debe ser un 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 Ayuntamiento de Miengo, 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 Miengo 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 Miengo en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de Responsable, la adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Miengo.

Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el Responsable del Servicio de la adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores asumirán las tareas de recogida y actualización de datos y recursos de las personas usuarias; de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de las visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- 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 actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimientos de altas, bajas y de todo tipo de incidencias en la prestación de los mismos a la Entidad Local, a través del Responsable del Servicio.

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

5.1.2.- Personal para la prestación del Servicio de Teleasistencia.

Responsable del Centro de Atención, bajo la supervisión del Coordinador de los servicios, es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del CA y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

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.

El número mínimo de operadores, por centro de atención, será de ~~tres~~:

La presencia de operadores garantizará en todo momento la correcta atención de las llamadas en plazo y manera, así como los procesos que se deriven de éstas.

Perfil profesional.- Deberán disponer de formación específica acreditada según el Plan de formación establecido por la entidad.

Técnico/a Instalador/a. Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos de la teleasistencia básica y avanzada.

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía y/o experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

5.1.3.- Formación del Personal.

La adjudicataria de los servicios deberá:

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

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

Formación inicial, que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad, política de calidad de la empresa/entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.
- Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:
 - a) Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo a atender.
 - b) Tecnológica. Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de Teleasistencia, reparación de averías, instalación de terminales.
 - c) Gestión. Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de TAD, legislación sobre TAD, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación.

Formación continua, que incluya:

Un Plan de Formación, como mínimo anual, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

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

5.2.- RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

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

5.2.1.- Centro de Atención de Teleasistencia

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, Dispositivos periféricos, en su caso). Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del

servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Adjudicataria para la prestación del Servicio, debe contar con, al menos, un Centro de Atención, preferentemente ubicado en la Comunidad Autónoma de Cantabria .

La adjudicataria deberá disponer de una Oficina en el municipio en la que, al menos, preste servicio el Coordinador a que hace referencia el apartado 5.1.2 de este Pliego.

El coste de la llamada para el usuario no debe superar el precio de una llamada telefónica local. El Centro deberá contar con los siguientes elementos:

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

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

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

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

Sistemas de seguridad y respaldo:

- SAIs y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de Copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.
- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
- Utilización de Líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

SOFTWARE de teleasistencia:

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

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

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

- ID del usuario.
- Tipo de Alarma (emergencia, técnica, etc.).

- Dispositivo que genera la alarma (Terminal domiciliario, Unidad de Control remoto y dispositivos periféricos).
- Historial de alarmas o últimas recibidas.

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

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

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

Puestos remotos de consultas:

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

Comunicaciones:

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

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

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

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

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

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas, en caso de que la central principal se

viere afectada, en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

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

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

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

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

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

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que, los avisos técnicos, se reciban en el CA con codificación diferenciada. Para facilitar la labor del operador, la atención de este tipo de llamadas (descuelgue, cuelgue y análisis en base a los protocolos establecidos), se realizará de forma automática por la aplicación informática, generando, periódicamente, un resumen de todos aquellos equipos en los que se registre cualquier anomalía susceptible de comprobación.

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

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

La Unidad de Control Remoto, 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.

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

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

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

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

- El Terminal o Unidad principal con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.
- Unidad de control remoto (UCR), Led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante, siendo necesario, en el caso de colgante, de un sistema antiestrangulamiento. Deberá tener un radio de acción suficiente como para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68.

5.2.2.2.- Funcionalidades y características.

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

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

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

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

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas, veintitrés y media en stand-by más media hora de conversación "manos libres". Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobre cargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos del Organismo correspondiente). En particular se exige el cumplimiento de la Directiva Europea 199/5/EC del parlamento Europeo y del Consejo del 9 de

Marzo de 1999 sobre "Armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad" (Directiva R&TTE)".

Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleseñalización. Se exige el uso de frecuencias comprendidas entre 869.200 y 869.250 Mhz. Su alcance debe superar los 50 metros.

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

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

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

Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento, se debe garantizar una batería de una duración mínima de 6 meses.

5.2.2.3.- Programación/configuración del terminal:

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.

Los dispositivos domiciliarios deberán permitir ser configurados de manera que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador, etc.) puedan llamar a otros números de teléfono, con objeto de poder ser discriminadas del número previsto para la atención directa.

El terminal de la persona usuaria será programable localmente y de forma remota desde el CA.

Se deberán poder programar, tanto local como remotamente, al menos los siguientes parámetros:
Número de identificación de la unidad.
Números de teléfonos del CA.

5.2.4.- Dispositivos periféricos. Solo aplicable en el caso de que sean ofertados por la empresa, en los términos que se señalan en el art 2.1 de este Pliego.

Los dispositivos periféricos son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de teleasistencia básico, ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma, aportan un valor añadido al servicio ofreciendo excelencia en la calidad y la atención.

Para su instalación, el Responsable del Servicio de la adjudicataria, con la participación del Coordinador del servicio, pondrá en conocimiento del Ayuntamiento de Miengo, las necesidades de la persona usuaria. Si

como consecuencia del primero y sucesivos contactos con la misma, estiman que es necesario reconsiderar los dispositivos periféricos a instalar o instalados, el Ayuntamiento autorizará su instalación.

La adjudicataria, en su oferta, debe asumir el mantenimiento de todos los dispositivos instalados en los domicilios hasta el término del contrato, así como la reprogramación de los mismos de forma que sean compatibles con los terminales.

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

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

5.3.1.- La adjudicataria debe tener implantado un sistema de gestión de calidad certificado conforme a la Norma UNE 158401: 2007 "Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia".

El sistema debe verificar el cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: Inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Debe realizar una evaluación interna de la calidad del Servicio, para lo que la adjudicataria 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 Miengo, para gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.

Debe analizar los resultados y elaborar propuestas de mejora continua. La 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 adjudicataria 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 anual:

Inicio del servicio:

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

Prestación del servicio:

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.

- ☐ Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio, establecido por la EE.LL
- 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.

Baja o finalización del servicio:

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

Personal:

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

Recursos materiales:

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

Centro de Atención:

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

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

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

- Alta en el Servicio.
- ☐ Actuación ante comunicaciones:
 - a) Atención de avisos automáticos del sistema.
 - b) Atención de comunicaciones de emergencia.
 - c) Atención de comunicaciones informativas.
 - d) Movilización de recursos.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

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

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Miengo, en el soporte y sistema informático que se designe, la siguiente información:

a) **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

- Resumen de actividad del servicio (altas, bajas definitivas y motivos, bajas temporales y motivos, bajas anticipadas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
- Número y listado de personas usuarias por tipo de servicio
- Datos de la persona usuaria: identificación, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- Número de días en el servicio.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempos de respuesta y duración de llamadas.

Emergencias atendidas y tipología.

b) **Informe con carácter semestral**, de resultados de los indicadores de calidad.

c) **Informe con carácter anual**, antes del 31 de enero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión que ha de comprender, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Perfil de la persona usuaria
- Evolución de la actividad general (altas, bajas)
- Gestión económica
- Actividad del Centro de Atención
- Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
- Calidad y mejoras introducidas
- Incidencias y reclamaciones
- Equipo profesional dedicado

Por otra parte, la adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, 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.

- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la adjudicataria utilizadas en la prestación del mismo.
- La adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con el Ayuntamiento de Miengo.

Art. 7.- PRECIO DEL CONTRATO.-

Según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Art. 8.- PAGO DEL PRECIO.-

El pago del precio podrá efectuarse contra facturas por mensualidades vencidas, comprensivas de los servicios prestados en el mes anterior, debidamente conformadas por los por la responsable del contrato.

La facturación se corresponderá con el número de unidades de terminal en funcionamiento en el servicio de Teleasistencia, multiplicado por los precios unitarios individuales ofertados por la adjudicataria.

La factura se acompañará de los cuadros resumen y de detalle que figuran como **Anexo VI** de este Pliego.

Art. 9.- PLAZO DEL CONTRATO.-

El plazo de vigencia del contrato será de dos años desde la fecha de formalización del mismo en documento administrativo. El contrato podrá prorrogarse mediante acuerdo expreso del órgano de contratación, previa conformidad del adjudicatario, hasta un máximo de dos prórrogas.

En plazo no superior a los 30 días naturales siguientes al inicio del contrato el adjudicatario deberá disponer de todos los medios, según Pliego y oferta, con excepción del Responsable del contrato que deberá estar disponible en plazo de quince días naturales.

Dadas las características de este servicio, que es necesario mantener sin interrupción, la empresa adjudicataria vendrá obligada a mantener los efectos del contrato, una vez finalizada su vigencia, respecto de los usuarios que estén dados de alta en ese momento, durante un período máximo de seis meses, en el caso de que, por razones derivadas de la tramitación del nuevo contrato que vaya sustituir al presente, no haya podido realizarse una nueva adjudicación. En este caso y con relación al precio del servicio, resultará de aplicación lo previsto en el artículo siguiente. La efectividad de esta cláusula exigirá informe motivado de la Responsable del Contrato, acreditación de la existencia de consignación presupuestaria, para hacer frente al gasto que supone, y autorización municipal. La valoración del gasto se fija en 24.000,00 € mensuales.

Art. 10.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.-

El presente contrato sólo podrá ser modificado por razones de Interés público en los casos y en la forma previstos en el título V del libro I del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP). Se estará, por lo tanto, a lo dispuesto en el artículo 105 a 108 ; artículo 211, 219 y 306 del TRLCSP.

Estas modificaciones serán en todo caso obligatorias para el contratista y deberán ser acordadas por el órgano de contratación, previa tramitación del procedimiento previsto en el artículo 211 del TRLCSP y 102 del RGCAP

y formalizarse en documento administrativo con arreglo a lo dispuesto en el artículo 156 del citado Texto Refundido, previo ajuste de la garantía definitiva en su caso.

Modificaciones previstas en este pliego:

El presente contrato podrá modificarse en las circunstancias, con las condiciones, alcance y límites que a continuación se indican.

Circunstancias y alcance de las modificaciones previstas: Aumento o disminución del número de usuarios de teleasistencia domiciliaria en el ámbito de actuación del contrato, ante la imposibilidad de preverse de modo anticipado su número exacto.

Condiciones de la modificación:

Dentro de la vigencia del contrato

Precio aplicable: los mismos precios por terminal previstos.

Porcentaje del precio de adjudicación del contrato al que como máximo puedan afectar: 30% del precio del contrato.

Procedimiento para llevar a cabo las modificaciones previstas en los presentes pliegos:

- .- Propuesta de modificación efectuada por el responsable del contrato o por el contratista.
- .- Audiencia del contratista y del Jefe del Servicio, en su caso, por plazo mínimo de tres días hábiles.
- .- Aprobación del expediente por el órgano de contratación, así como de los gastos complementarios precisos.

Ni el responsable del contrato, ni el contratista podrán introducir o ejecutar modificaciones en el contrato sin la debida aprobación de la modificación y del presupuesto resultante como consecuencia de ella.

Modificaciones no previstas:

Sólo podrán introducirse modificaciones distintas a las previstas anteriormente, por razones de interés público cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguno o varios de los supuestos tasados en el artículo 107 del TRLCSP, siempre que no se alteren las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación. Sólo se podrán introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la hagan necesaria.

Art. 11.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.-

Se designa responsable del contrato a la Trabajadora Social.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, tanto la Responsable del Contrato como otro personal municipal debidamente acreditado, tendrán libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de la empresa o entidad adjudicataria, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.

Art. 12.- CESIÓN DE DATOS PERSONALES

Protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que, en materia de protección de datos, estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que, por incumplimiento de sus empleados, se pudiera incurrir.

El adjudicatario y su personal, durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias en las que se desarrolle su trabajo.

Dado que el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal se deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Trigésimo Primera de la LCSP.

Cesión autorizada de los datos personales

Tras la adjudicación del contrato, se llevará a cabo la suscripción de un **Documento de Confidencialidad** entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Miengo, que regulará las condiciones de cesión de los datos de carácter personal que se observe necesario establecer durante la prestación de los servicios. El modelo de dicho documento figura en el **Anexo VII** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Miengo, 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 adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

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

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

La Coordinadora de Programas de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal.

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN, EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo e instalar los dispositivos necesarios para su puesta en marcha

Los datos mínimos de la persona usuaria a obtener, en caso de no disponer de ellos, son:

- Identificación de la o de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El Técnico de la adjudicatariadebe aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación..
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Dispositivos periféricos a instalar, en su caso, a la persona usuaria de acuerdo con la propuesta del coordinador/coordinadora y la autorización de los Servicios Sociales Municipales.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Firma del documento de condiciones del servicio.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con el Ayuntamiento de Miengo y en el que deberá figurar su logotipo..

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio" (**Anexo IV**).

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente a la Entidad Local.

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos previamente con la persona usuaria.

La adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc.) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA con coste para la persona usuaria.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa. Se

darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 - Baja batería del terminal y UCR
 - Anomalías de conexión a la red eléctrica
 - Anomalías a la red telefónica.

Los terminales instalados deben tener el logotipo del Ayuntamiento de Miengo

ANEXO III

CODIFICACION DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA Se

codificará coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la siguiente clasificación.

COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCION

1- PETICIÓN DE AYUDA

- 1.1 Por emergencia social**
- 1.2 Por emergencia sanitaria**
- 1.3 Crisis de soledad-angustia**
- 1.4 Para hablar un rato**
- 1.5 Pedir información sobre recursos**
- 1.6 Control existencia personal en el Centro de Atención**
- 1.7 Pedir información sobre el sistema**
- 1.8 Otras peticiones de ayuda**

2- COMUNICACIONES DE DATOS

- 2.1 Comunicar avería/fallo sistema**
- 2.2 Fallo unidad control remoto**
- 2.3 Por error-pulsación no deseada**
- 2.4 Comunicar ausencias/regresos**
- 2.5 Comunicar datos generales expedientes**
- 2.6 Comunicar datos de agendas**
- 2.7 Saludar al personal centro**
- 2.8 Comunicar llegada/salida recurso**
- 2.9 Otras comunicaciones**

3- SEGUIMIENTO USUARIO Y CONTROL SISTEMAS

- 3.1 Retirada del equipo (baja)**
- 3.2 Pruebas 1ª conexión**
- 3.3 Pruebas familiarización de la persona usuaria**
- 3.4 Seguimiento de la persona usuaria desde el centro**
- 3.5 Visita-revisión del sistema usuario**
- 3.6 Demostrar funcionamiento sistema a familiares/personas amigas**
- 3.7 Sustitución del equipo**
- 3.8 Cambio, aumento o disminución de unidades de control remoto**
- 3.9 Reparación/reprogramación del terminal**
- 3.10 Otros seguimientos personas usuarias/sistemas**

AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACION DEL SISTEMA

1- CONTROL PASIVO DE MOVILIDAD

- 1.1 Según previsiones**
- 1.2 Avería o mal funcionamiento**
- 1.3 En ausencia del usuario comunicada**
- 1.4 En ausencia del usuario no comunicada**
- 1.5 Error en programación del detector**
- 1.6 Baja batería del detector**
- 1.7 Otros**

2- ALARMA FUEGO/HUMO

- 2.1 Sólo humo**

- 2.2 Fuego
- 2.3 Error en programación del detector
- 2.4 Baja batería del detector
- 2.5 Por otras causas
- 3- ALARMA FUGA DE GAS
 - 3.1 Fuga de gas por avería
 - 3.2 Fuga de gas por dejar llave abierta
 - 3.3 Error en programación del detector
 - 3.4 Baja batería del detector
 - 3.5 Por otras causas
- 4- INTRUSION
 - 4.1 Hurto o intrusión consumado
 - 4.2 Tentativa de intrusismo
 - 4.3 Error en programación del detector
 - 4.4 Baja batería del detector
 - 4.5 Por otras causas
- 5- CORTE DE LUZ
 - 5.1 Corte de suministro luz en la vivienda
 - 5.2 Corte de suministro luz en el edificio
 - 5.3 Corte de suministro luz en la zona
 - 5.4 Corte de suministro luz en el terminal
 - 5.5 Por otras causas
- 6- FALLO BATERIA BAJA UNIDAD DE CONTROL REMOTO
 - 6.1 Baja batería UCR por alarma técnica-confirmada
 - 6.2 Baja batería UCR por pulsación-confirmada
 - 6.3 Baja batería UCR por alarma técnica-NO confirmada
 - 6.4 Baja batería UCR por pulsación-NO confirmada
 - 6.5 Por otras causas
- 7- AUTOTEST
 - 7.1 Autotest correcto
 - 7.2 Autotest fallo
 - 7.3 Autotest fuera de la programación prevista
 - 7.4 Por otras causas
- 8- FALLO/BATERIA BAJA TERMINAL
 - 8.1 Batería baja terminal usuario presente
 - 8.2 Batería baja terminal usuario ausente
 - 8.3 Batería baja terminal por avería
- 9- RETORNO DE RED ELECTRICA
 - 9.1 Retorno de red eléctrica usuario presente
 - 9.2 Retorno red eléctrica usuario ausente

ACTUACIONES PRESTADAS ANTE ALARMAS DE USUARIO

- 1- No necesaria actuación
- 2- Intervención solamente desde el centro
- 3- Movilización otros recursos de la empresa/entidad
 - 3.1 Movilización recursos humanos empresa/entidad
 - 3.2 Movilización recursos humanos y materiales empresa/entidad
 - 3.3 Movilización de unidad móvil empresa/entidad
 - 3.4 Movilización llaves por parte empresa/entidad
 - 3.5 Movilización de otros recursos empresa/entidad
- 4- Movilización recursos ajenos de la empresa/entidad
 - 4.1 Recursos médico-sanitarios de dependencia pública
 - 4.2 Recursos médico-sanitarios privados
 - 4.3 Fuerzas de seguridad del Estado, Comunidad, Provincia o Municipio
 - 4.4 Protección civil
 - 4.5 Bomberos
 - 4.5 Otros recursos ajenos
- 5- Movilización recursos propios de la persona usuaria
 - 5.1 Movilización de familiares
 - 5.2 Movilización de vecinos
 - 5.3 Movilización de amigos u otros
 - 5.4 Movilización de otros recursos propios del usuario
- 6- Intervención diferida
 - 6.1 A realizar posteriormente desde el centro
 - 6.2 A realizar posteriormente por personal de la empresa/entidad
 - 6.3 Otras intervenciones diferidas
- 7- Transferencia a otro centro de atención de teleasistencia

LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCION

- 1- Movilización de recursos propios de la empresa/entidad
- 2- Movilización de recursos de acceso público
 - 2.1 Movilización de recursos médico-sanitarios de dependencia pública
 - 2.3 Movilización de Protección Civil
 - 2.4 Movilización de Policía Local
 - 2.5 Movilización de Policía Nacional
 - 2.6 Movilización de Guardia Civil
 - 2.7 Movilización de Bomberos
 - 2.8 Movilización de Juez de Guardia
 - 2.9 Movilización de Personal del Ayuntamiento
- 3- Movilización de recursos privados del usuario/a
 - 3.1 Movilización de familiares
 - 3.2 Movilización de vecinos
 - 3.3 Movilización de médico privado
- 4- Otras movilizaciones ante alarmas de usuario/as
- 5- A petición de Servicios Sociales
- 6- A petición de la persona usuaria
- 7- A iniciativa de la empresa/entidad
 - 7.1 Charlar por soledad/depresión

8- Seguimiento de la personas usuaria y actualización de datos

8.1 Seguimiento tras emergencia

8.2 CPM no contesta

8.3 CPM usuario/a contesta

8.4 Comunicación de ausencia

8.5 Usuario/a evacuado/a tras emergencia

8.6 Agenda contestada

8.7 Agenda Usuario/a NC

8.8 Llamada a contacto LOC

8.9 Llamada contacto NO LOC

9- Programación/reprogramación del terminal

10- Comprobación funcionamiento del sistema

11- Otras llamadas

11.1- Usuario/a no contesta

11.2- Usuario/a contesta

DESGLOSE DE CONCEPTOS

COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCION

1- PETICIÓN DE AYUDA

- 1.1 Por emergencia social:** Situación crítica que requiere de una intervención inmediata desde el Centro de Atención, con la movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma. Requerirá un seguimiento posterior para comprobar la evolución de la situación causante de la emergencia.
- 1.2 Por emergencia sanitaria:** Situación crítica que requiere de una intervención inmediata desde el Centro de Atención, con la movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma. Requerirá un seguimiento posterior para comprobar la evolución de la situación causante de la emergencia.
- 1.3 Crisis de soledad-angustia:** Situación crítica que requiere de una intervención inmediata desde el Centro de Atención, pudiendo requerir la movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma. Requerirá un seguimiento posterior para comprobar la evolución de la situación causante de la emergencia.
- 1.4 Para hablar un rato:** Comunicación de la persona usuaria originada por la necesidad de hablar o conversar con otras personas.
- 1.5 Pedir información sobre recursos:** Comunicación de la persona usuaria originada por la solicitud de información sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio, etc...).
- 1.6 Control existencia personal en el Centro de Atención:** Comunicación de la persona usuaria originada por la necesidad de verificar la existencia de personal en el Centro, proporcionándole seguridad.
- 1.7 Pedir información sobre el sistema:** Comunicación de la persona usuaria originada por la solicitud de información sobre el funcionamiento y prestaciones del sistema de Teleasistencia.
- 1.8 Otras peticiones de ayuda:** Se recogerán en este epígrafe todas las peticiones de ayuda no incluidas en los anteriores.

2- COMUNICACIONES DE DATOS

- 2.1 Comunicar avería/fallo sistema:** Comunicación de la persona usuaria para informar de averías o fallos del sistema.
- 2.2 Fallo unidad control remoto:** Comunicación de la persona usuaria para informar de averías o fallos en la Unidad de Control Remoto. Estas llamadas pueden ser producidas por la propia unidad, sin intervención de la persona usuaria.
- 2.3 Por error-pulsación no deseada:** Llamada producida por una pulsación errónea. Es preciso verificar que la pulsación ha sido accidental.
- 2.4 Comunicar ausencias/regresos:** Comunicación de la persona usuaria para informar de ausencias del domicilio, vacaciones o regresos.
- 2.5 Comunicar datos generales expedientes:** Comunicación de la persona usuaria para informar de modificaciones correspondientes a los datos recogidos en su expediente y nuevos datos de interés para ser incluidos.
- 2.6 Comunicar datos de agendas:** Comunicación de la persona usuaria para informar sobre datos de agendas que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.
- 2.7 Saludar al personal centro:** Comunicación de la persona usuaria para saludar al personal del centro.
- 2.8 Comunicar llegada/salida recurso:** Comunicación desde el domicilio de la llegada/salida del recurso enviado al domicilio ante una situación de emergencia.
- 2.9 Otras comunicaciones:** Se recogerán en este epígrafe todas las comunicaciones no incluidas en los anteriores.

3- SEGUIMIENTO USUARIO Y CONTROL SISTEMAS

- 3.1 Retirada del equipo (baja):** Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales.
- 3.2 Pruebas 1a conexión:** Pulsación realizada para la comprobación de funcionamiento del sistema inmediatamente posterior a la instalación.
- 3.3 Pruebas familiarización usuario/a:** Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique con el funcionamiento del sistema.
- 3.4 Seguimiento usuario/a desde el centro:** Pulsación realizada por la persona usuaria a petición del Centro de Atención para la verificación del funcionamiento y práctica de la persona usuaria.
- 3.5 Visita-revisión del sistema usuario/a:** Pulsación realizada por la persona usuaria a petición de personal de la empresa/entidad para la verificación del funcionamiento y práctica de la persona usuaria.
- 3.6 Demostrar funcionamiento sistema a familiares/amigo/as:** Pulsación realizada por la persona usuaria para enseñar el funcionamiento a familiares o amigos presentes en el domicilio.
- 3.7 Sustitución del equipo:** Pulsación realizada por la persona usuaria en presencia del personal técnico para informar de la sustitución del equipo instalados en la vivienda.
- 3.8 Cambio, aumento o disminución de unidades de control remoto:** Pulsación realizada por la persona usuaria en presencia del personal técnico para informar de la sustitución de unidades de control remoto de la vivienda. Igualmente se utilizará para dejar constancia de la instalación o retirada parcial de unidades complementarias.
- 3.9 Reparación/reprogramación del terminal:** Pulsación realizada por la persona usuaria en presencia del personal técnico para informar de la reparación o reprogramación del terminal.
- 3.10 Otros seguimientos usuario/as/sistemas:** Se recogerán en este epígrafe todos los seguimientos y controles del sistema no incluidos en los anteriores.

AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACION DEL SISTEMA

1- CONTROL PASIVO DE MOVILIDAD

- 1.1 Según previsiones:** Activación del equipo por inactividad del usuario según los parámetros establecidos
- 1.2 Avería o mal funcionamiento:** Activación del equipo por inactividad del usuario fuera de los parámetros establecidos
- 1.3 En ausencia del usuario comunicada:** Activación del equipo por inactividad del usuario durante una ausencia comunicada.
- 1.4 En ausencia del usuario no comunicada:** Activación del equipo por inactividad del usuario durante una ausencia que no había sido comunicada previamente.
- 1.5 Error en programación del detector:** Activación del equipo por inactividad del usuario motivada por un error en la programación del dispositivo detector.
- 1.6 Baja batería del detector:** Aviso de falta de batería del dispositivo detector de inactividad.
- 1.7 Otros:** Se recogerán en este epígrafe todas las activaciones de control pasivo de movilidad no incluidas en los anteriores.

2- ALARMA FUEGO/HUMO

- 2.1 Sólo humo:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por humo en la vivienda.
- 2.2 Fuego:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por fuego en la vivienda.
- 2.3 Error en programación del detector:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por un error en la programación del mismo.
- 2.4 Baja batería del detector:** Aviso de falta de batería del dispositivo detector de fuego/humo.
- 2.5 Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todas las activaciones del dispositivo detector de fuego/humo no incluidas en los anteriores.

3- ALARMA FUGA DE GAS

- 3.1 Fuga de gas por avería:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por una avería en la instalación de gas de la vivienda.
- 3.2 Fuga de gas por dejar llave abierta:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por dejar abierta una llave de gas.
- 3.3 Error en programación del detector:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por un error en la programación del mismo.
- 3.4 Baja batería del detector:** Aviso de falta de batería del dispositivo detector de gas.
- 3.5 Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todas las activaciones del dispositivo detector de gas no incluidas en los anteriores.

4- INTRUSION

- 4.1 Hurto o intrusión consumado:** Alarma de activación del dispositivo detector de intrusión en la que se confirma la entrada en la vivienda.
- 4.2 Tentativa de intrusismo:** Alarma de activación del dispositivo detector de intrusión en la que se confirma que no se ha llegado a producir la entrada en la vivienda.
- 4.3 Error en programación del detector:** Alarma de activación del dispositivo detector motivada por un error en la programación del mismo.
- 4.4 Baja batería del detector:** Aviso de falta de batería del dispositivo detector de intrusión.
- 4.5 Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todas las activaciones del dispositivo detector de intrusismo no incluidas en los anteriores.

5- CORTE DE LUZ

- 5.1 Corte de suministro luz en la vivienda:** Activación del equipo por falta de suministro eléctrico en la vivienda.
- 5.2 Corte de suministro luz en el edificio:** Activación del equipo por falta de suministro eléctrico en el edificio.
- 5.3 Corte de suministro luz en la zona:** Activación del equipo por falta de suministro eléctrico en la zona de residencia de la persona usuaria.
- 5.4 Corte de suministro luz en el terminal:** Activación del equipo por falta de suministro eléctrico en el propio terminal.
- 5.5 Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todas las activaciones del equipo por falta de suministro eléctrico no incluidas en los anteriores.

6- FALLO BATERIA BAJA UNIDAD DE CONTROL REMOTO

- 6.1 **Baja batería UCR por alarma técnica-confirmada:** Activación automática del UCR para indicación de baja carga de batería en la que se confirma tal situación.
- 6.2 **Baja batería UCR por pulsación-confirmada:** Aviso de baja carga de batería por pulsación del UCR en la que se confirma tal situación.
- 6.3 **Baja batería UCR por alarma técnica-NO confirmada:** Activación automática del UCR para indicación de baja carga de batería en la que no se puede confirmar tal situación.
- 6.4 **Baja batería UCR por pulsación-NO confirmada:** Aviso de baja carga de batería por pulsación del UCR en la que no se puede confirmar tal situación.
- 6.5 **Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todos los avisos de baja carga de batería no incluidas en los anteriores.

7- AUTOTEST

- 7.1 **Autotest correcto:** Chequeo automático del equipo correcto
- 7.2 **Autotest fallo:** Chequeo automático del equipo en el que se detecta un fallo.
- 7.3 **Autotest fuera de la programación prevista:** Chequeo automático del equipo que se produce fuera de los parámetros de tiempo programados.
- 7.4 **Por otras causas:** Se recogerán en este epígrafe todos los chequeos automáticos del equipo no incluidas en los anteriores.

8- FALLO/BATERIA BAJA TERMINAL

- 8.1 **Batería baja terminal usuario presente:** Indicación de baja carga de batería del equipo en la que el usuario está presente en el domicilio.
- 8.2 **Batería baja terminal usuario ausente:** Indicación de baja carga de batería del equipo en la que el usuario está ausente del domicilio.
- 8.3 **Batería baja terminal por avería:** Indicación de baja carga de batería del equipo motivada por avería del mismo.

9- RETORNO DE RED ELECTRICA

- 9.1 **Retorno de red eléctrica usuario presente:** Indicación de reposición del suministro eléctrico al equipo en la que el usuario está presente en el domicilio.
- 9.2 **Retorno de red eléctrica usuario ausente:** Indicación de reposición del suministro eléctrico al equipo en la que el usuario está ausente del domicilio.

ACTUACIONES PRESTADAS ANTE ALARMAS DE USUARIO

- 1- **No necesaria actuación:** personal por los profesionales del Centro de Atención que no precisa de ninguna actuación.
- 2- **Intervención solamente desde el centro:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que simplemente requiere saludar o conversar con el usuario.
- 3- **Movilización otros recursos de la empresa/entidad**
 - 3.1 **Movilización recursos humanos empresa/entidad:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de los recursos propios de la empresa/entidad.
 - 3.2 **Movilización recursos humanos y materiales empresa/entidad:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización tanto de recursos humanos como materiales propios de la empresa/entidad.
 - 3.3 **Movilización de unidad móvil empresa/entidad:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de la Unidad Móvil de la empresa/entidad.
 - 3.4 **Movilización llaves por parte empresa/entidad:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere el empleo de las llaves custodiadas por la adjudicatariapara acceder a la vivienda de la persona usuaria.
 - 3.5 **Movilización de otros recursos empresa/entidad:** Se recogerán en este epígrafe todas las movilizaciones de recursos propios de la adjudicatario incluidas en los anteriores.
- 4- **Movilización recursos ajenos de la empresa/entidad**
 - 4.1 **Recursos médico-sanitarios de dependencia pública:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de recursos sanitarios de dependencia pública.
 - 4.2 **Recursos médico-sanitarios privados:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de recursos sanitarios privados que prestan atención a la persona usuaria.
 - 4.3 **Fuerzas de seguridad del Estado, Comunidad, Provincia o Municipio:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de cuerpos policiales de pendientes del Estado, Comunidad Autónoma, Provincia o Municipio.
 - 4.4 **Protección civil:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de Protección Civil.
 - 4.5 **Bomberos:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de cuerpos de bomberos.
 - 4.5 **Otros recursos ajenos:** Se recogerán en este epígrafe todas las movilizaciones de recursos ajenos a la adjudicatario incluidas en los anteriores.
- 5- **Movilización recursos propios de la persona usuaria**
 - 5.1 **Movilización de familiares:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de contactos familiares de la persona usuaria.
 - 5.2 **Movilización de vecinos:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de contactos vecinos de la persona usuaria.
 - 5.3 **Movilización de amigos u otros:** Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la movilización de contactos amigos u otros de la persona usuaria.

5.4 Movilización de otros recursos propios del usuario: Se recogerán en este epígrafe todas las movilizaciones de recursos propios del usuario no incluidas en los anteriores.

6- Intervención diferida

6.1 A realizar posteriormente desde el centro: Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere una atención posterior desde el propio Centro.

6.2 A realizar posteriormente por personal de la empresa/entidad: Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere una atención posterior por otros profesionales de la empresa entidad .

6.3 Otras intervenciones diferidas: Se recogerán en este epígrafe todas las actuaciones que requieren una atención posterior no incluidas en los anteriores.

7- Transferencia a otro centro de atención de teleasistencia: Atención personal por los profesionales del Centro de Atención que requiere la derivación hacia otro centro de atención de teleasistencia.

LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCION

1- Movilización de recursos propios de la empresa/entidad: Llamadas realizadas para la movilización de los recursos propios de la adjudicataria ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2- Movilización de recursos de acceso público

2.1 Movilización de recursos médico-sanitarios de dependencia pública: Llamadas realizadas para la movilización de recursos sanitarios de dependencia pública ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.3 Movilización de Protección Civil: Llamadas realizadas para la movilización de Protección Civil ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.4 Movilización de Policía Local: Llamadas realizadas para la movilización de la Policía Local ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.5 Movilización de Policía Nacional: Llamadas realizadas para la movilización de la Policía Nacional ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.6 Movilización de Guardia Civil: Llamadas realizadas para la movilización de la Guardia Civil ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.7 Movilización de Bomberos: Llamadas realizadas para la movilización de cuerpos de Bomberos ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.8 Movilización de Juez de Guardia: Llamadas realizadas para la movilización del Juez de Guardia ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

2.9 Movilización de Personal del Ayuntamiento: Llamadas realizadas para la movilización de personal del Ayuntamiento ante situaciones de emergencia detectadas en el domicilio de la persona usuaria.

3- Movilización de recursos privados del usuario/a

3.1 Movilización de familiares: Llamadas realizadas para la movilización de familiares ante situaciones de emergencia o a petición de la persona usuaria.

3.2 Movilización de vecinos: Llamadas realizadas para la movilización de vecinos ante situaciones de emergencia o a petición de la persona usuaria.

3.3 Movilización de médico privado: Llamadas realizadas para la movilización de médico privado ante situaciones de emergencia o a petición de la persona usuaria.

4- Otras movilizaciones ante alarmas de usuarios/as: Se recogerán en este epígrafe todas las movilizaciones ante situaciones de emergencia o a petición del usuario no incluidas en los anteriores.

5- A petición de Servicios Sociales: Llamadas realizadas a la persona usuaria a petición de los Servicios Sociales Municipales.

6- A petición de la persona usuaria: Llamadas realizadas a la persona usuaria previamente solicitadas por ésta.

7- A iniciativa de la empresa/entidad

7.1 Charlar por soledad/depresión: Llamadas realizadas a la persona usuaria tras detectar situaciones de soledad/depresión con el fin de proporcionar compañía y conversación.

8- Seguimiento usuario/a y actualización de datos

8.1 Seguimiento tras emergencia: Llamadas realizadas a la persona usuaria tras una situación de emergencia con el objetivo de reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria y que la situación del usuario ha vuelto a la normalidad.

8.2 CPM no contesta: Llamadas de verificación tras recepción de alarma de Control Pasivo de Inactividad en la que la persona usuaria no contesta.

8.3 CPM usuario/a contesta: Llamadas de verificación tras recepción de alarma de Control Pasivo de Inactividad en la que la persona usuaria contesta.

8.4 Comunicación de ausencia: Llamada realizada a la persona usuaria para realizar el seguimiento de una situación de ausencia.

8.5 Usuario/a evacuado/a tras emergencia: Llamada realizada a los recursos movilizados con el fin de confirmar la evacuación de la persona usuaria tras una situación de emergencia.

8.6 Agenda contestada: Llamadas realizadas por avisos de agenda a las que la persona usuaria contesta.

8.7 Agenda Usuario/a NC: Llamadas realizadas por avisos de agenda a las que la persona usuaria no contesta.

8.8 Llamada a contacto LOC: Llamadas realizadas a contactos por no localizar a la persona usuaria en la realización de un seguimiento, contestadas.

8.9 Llamada contacto NO LOC: Llamadas realizadas a contactos por no localizar a la persona usuaria en la realización de un seguimiento, no contestadas.

- 9- Programación/reprogramación del terminal:** Llamadas realizadas al domicilio de la persona usuaria que tienen como finalidad la reprogramación del equipo.
- 10- Comprobación funcionamiento del sistema:** Llamadas realizadas al domicilio de la persona usuaria que tienen como finalidad la comprobación del funcionamiento del equipo.
- 11- Otras llamadas**
 - 11.1-Usuario/a no contesta:** Se recogerán en este epígrafe todas las llamadas al usuario sin contestación del mismo, no incluidas en los anteriores.
 - 11.2-Usuario/a contesta:** Se recogerán en este epígrafe todas las llamadas al usuario con contestación del mismo, no incluidas en los anteriores.

ANEXO IV

CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

D/Dª _____ con D.N.I. _____ y
con domicilio en la calle _____ de _____, expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de
Teleasistencia que efectuará la empresa/ entidad que gestiona dicho servicio para el Ayuntamiento de Miengo.

1. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:
 - Características del servicio de teleasistencia..
 - Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento,
 - Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
 - Grabación de las llamadas para su seguridad
 - Tiempos de resolución de averías.
2. Acepto la instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes, de acuerdo con la resolución del Ayuntamiento de Miengo.
 - Detector de movilidad/pasividad
 - Detector de gas.
 - Detector de fuego, humo.
3. Para la adecuada atención ante una situación de alarma valorada por el personal de la empresa/ entidad autorizo que se solicite a organismos de salvamento, seguridad pública o sanitarias, que acudan y entren en la vivienda con el fin de prestar asistencia.
 - Para ello proporciono los datos de una o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.
 - Acepto las consecuencias que pueden derivarse de la intervención de los servicios de emergencia, como posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en caso de emergencia (apertura de puertas por los bomberos). Ni el Ayuntamiento de Miengo, ni la adjudicatariaprestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de dicha actuación ni los gastos de la reparación de los daños en estos casos.
4. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención ,así como las recibidas para la prestación del servicio sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición del Ayuntamiento de Miengo siempre que las requiera.
5. Me comprometo a:
 - Facilitar los datos personales y de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
 - Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
 - Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como trabajadores y como personas.
 - Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
 - Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal
 - Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
 - Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o de los Servicios Sociales Municipales con la suficiente antelación las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
 - Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.
5. He recibido de la entidad adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la adjudicataria que gestiona el servicio.
6. Autorizo expresamente a la empresa/entidad _____ a ceder mis datos personales al Ayuntamiento de Miengo para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.

Conforme persona usuaria. Conforme responsable de la empresa/entidad
Nombre y Apellidos _____ Nombre y Apellidos _____

(La adjudicataria deberá entregar copia de este documento al Ayuntamiento de Miengo).

ANEXO V

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

La aplicación informática de la adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Los protocolos de comunicaciones utilizados por la adjudicataria podrán ser requeridos por el Ayuntamiento de Miengo en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Terminal de teleasistencia:

- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, el persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aún así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas,.....).
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

Dispositivos periféricos.

En el caso de que sean ofertados, La entidad deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial hincapié en:

- Funcionalidad.
- Dimensiones.
- Tipo de transmisión o conexión.
- Frecuencia Europea de Teleasistencia.
- Tipo de registro.
- Duración de batería.

ANEXO VI

CUADROS RESUMEN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA ACOMPAÑAR LA FACTURACIÓN MENSUAL

Mensualmente la adjudicataria presentará los siguientes cuadros resumen junto con la facturación por los servicios prestados.

CUADRO RESUMEN TELEASISTENCIA					
MES:		AÑO: 2017			
Total personas usuarias	Altas nuevas	Bajas definitivas	Terminales activos	Nº suspensiones ausencias domicilio	Coste total

Numero expte.	persona usuaria	Fecha alta	Fechas suspensión temporal	Fecha de baja	Nº Días servicio	Precio servicio
TOTAL						

ANEXO VII

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

De una parte, Ayuntamiento del Miengo, y de otra *la Empresa*
..... (*en adelante Empresa Encargada del*
Tratamiento), adjudicataria de contrato para la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Miengo:

INTERVIENEN

Ambas partes declaran haber convenido otorgar el presente Documento de Confidencialidad, lo que llevan a cabo conforme a las siguientes:

MANIFESTACIONES

- Que el Ayuntamiento de Miengo, en virtud de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias presta como servicio social especializado, el servicio de teleasistencia domiciliaria
- Que para la prestación de dicho servicio el Ayuntamiento de Miengo, ha formalizado un contrato con la empresa:
- Que para la ejecución del servicio es necesario que tenga acceso a los datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable
- Que por esta razón, y en cumplimiento del artículo 12 de la LOPD 15/99, ambas partes de su libre y espontánea voluntad acuerdan regular este acceso y tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con las siguientes estipulaciones y pactos:

ESTIPULACIONES

PREVIA.- Con carácter previo a este contrato, el Ayuntamiento de Miengo declara bajo responsabilidad que:

- a. Ha informado a los titulares de los datos de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, así como de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b. Dispone del consentimiento inequívoco del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal.
- c. Reconoce que la legislación sobre protección de datos personales (Ley Orgánica 15/99 y artículos 197 y 278 del Código Penal) establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal, entre las que destaca la prohibición de realizar cesiones de datos de carácter personal sin la correspondiente autorización del titular de los datos personales.

PACTOS

PRIMERO.- El acceso por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento, a los datos titularidad del Responsable, no se considerará comunicación de datos.

SEGUNDO.- El responsable pone a disposición de la Empresa Encargada del Tratamiento su fichero.

TERCERO.- Se hace constar que el citado fichero, que pone a disposición de la Empresa Encargada del Tratamiento, se halla debidamente legalizado, en cumplimiento de las medidas de seguridad previstas en el artículo 9 de la Ley 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

CUARTO.- El acceso por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento a los datos de carácter personal contenidos en el fichero de titularidad del Responsable, se realizará única y exclusivamente con la finalidad de prestar el servicio de teleasistencia domiciliaria del Ayuntamiento de Miengo, de forma que la Empresa Encargada del Tratamiento pueda prestar al Responsable de los datos los servicios acordados.

QUINTO.- La Empresa Encargada del Tratamiento de los datos únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Responsable.

SEXTO.- La Empresa Encargada del Tratamiento aplicará y utilizará dichos datos únicamente para la finalidad prevista en el presente documento, sin que pueda aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figura en el mismo.

SÉPTIMO.- La Empresa Encargada del Tratamiento se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos de carácter personal cuyo acceso se regula por el presente documento, obligándose a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el Responsable.

OCTAVO.- En cumplimiento del artículo 12.2 párrafo 2º de la LOPD 15/99, la Empresa Encargada del Tratamiento está obligado a implantar las medidas técnicas y organizativas necesaria a que se refiere el artículo 9 de la mencionada LOPD 15/99, que se determinan en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal, y que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

NOVENO.- El Responsable queda exonerado de cualquier responsabilidad que se pudieran generar por el incumplimiento por parte de la Empresa Encargada del Tratamiento de las estipulaciones del presente documento y en concreto:

a) En el supuesto de que la Empresa Encargada del Tratamiento utilice o destine los datos de carácter personal para cualquier otro fin distinto del aquí pactado y aceptado por ambas partes.

b) Por la vulneración por parte de dicho encargado del deber que le incumbe de guardar secreto sobre los mismos, y de comunicarlos a terceras personas.

c) Por utilizar los datos incumpliendo, en cualquier modo, las estipulaciones del presente documento.

En todos estos supuestos, y en general por incumplimiento de cualquiera de los pactos del presente documento, la empresa encargada del tratamiento será considerado como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga ante la Agencia Española de Protección de Datos, y de la indemnización que, en su caso, se reconozca al afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD 15/99, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes y derechos.

DÉCIMA.- Una vez cumplida la prestación contractual, y en el momento en que, en cumplimiento de las condiciones pactadas o legalmente previstas, finalice la relación entre ambas partes, los datos de carácter personal utilizados por la Empresa Encargada del Tratamiento deberán ser destruidos o devueltos al responsable del mismo; el mismo destino habrá de darse a cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, y siempre que una ley no prevea lo contrario.

y en prueba de conformidad con lo que acontece, ambas partes firman el presente documento en duplicado ejemplar y a un solo efecto,

Fdo:(Empresa)

