

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “SERVICIO INSULAR DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA”.

1.- OBJETO.-

El presente documento, tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa/Entidad que resulte adjudicataria para la prestación del Servicio Insular de Teleasistencia Domiciliaria en los municipios grancanarios.

Dentro del objeto, ha de considerarse que actualmente se benefician de este servicio un total estimado de **1.607** personas conforme a la distribución que, por municipios, se detalla en el **ANEXO I (según datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2016)** y, por tal motivo, la empresa/entidad que resulte adjudicataria, deberá garantizar la prestación del servicio a estos usuarios/as, en la misma modalidad en la que hasta el momento se venía realizando, a la vez que garantizar la continuidad del servicio de custodia de llaves, a aquellos residentes del municipio capitalino de Las Palmas de Gran Canaria que lo tienen reconocido.

Asimismo, la empresa/entidad que resulte adjudicataria, atenderá las solicitudes que realicen los Ayuntamientos de Gran Canaria, para el alta en el servicio de **nuevos usuarios**, hasta completar el máximo de presupuesto previsto.

2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.-

2.1. DEFINICIÓN.-

El Servicio de Teleasistencia es un servicio de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de forma permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o movilizándolo otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes en la comunidad, con la finalidad de promover el contacto de la persona usuaria con su entorno sociofamiliar y favorecer su permanencia en su entorno cotidiano, procurando su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales y sanitarias.

Mediante el Servicio de Teleasistencia se ofrecerá a la persona usuaria, de forma ininterrumpida todos los días del año y veinticuatro horas al día, atención personalizada y asistencia inmediata en momento de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de los recursos necesarios y el uso de tecnologías de la información y comunicación.

Se prestará en la siguiente modalidad:

1) Teleasistencia Domiciliaria Fija:

Es el servicio de teleasistencia prestado **únicamente dentro del domicilio** de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.

Se podrá ofertar, como mejoras al objeto del contrato, la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria fija a través de un dispositivo o terminal móvil y/o la teleasistencia móvil, tal y como se definen a continuación:

- **Teleasistencia domiciliaria fija a través de un dispositivo o terminal móvil:**

Se prestará únicamente dentro del domicilio

- **Teleasistencia Móvil:**

Modalidad de servicio prestado tanto **dentro como fuera del domicilio** de la persona usuaria mediante terminales de telefonía móviles adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con un sistema de localización basada en sistemas GPS Y GSM.

La teleasistencia móvil no podrá ser indicada como recurso idóneo ante la no disponibilidad en el domicilio de línea telefónica fija. Así mismo, sólo se indicará en los casos en los que ésta resulte el recurso idóneo de acuerdo a la descripción que se realiza en el punto 3.

No será de aplicación simultánea las dos modalidades de teleasistencia. Correspondiendo al Ayuntamiento proponer bajo qué modalidad se prestará el Servicio en función de las características de las personas usuarias o a propuesta de la empresa/entidad adjudicataria de la prestación del servicio.

Tanto la teleasistencia domiciliaria fija a través de un dispositivo o terminal de telefonía móvil como la teleasistencia domiciliaria móvil solo deben ser propuestas de forma excepcional, cumpliendo los requisitos y siguiendo las indicaciones previstas en el presente pliego para estas modalidades.

Cada terminal en el domicilio a propuesta, bien de los servicios sociales municipales, bien de la propia entidad contratista y previa conformidad de los servicios sociales municipales, deberá llevar asociados los distintos dispositivos periféricos y terminales adaptadas que actualmente y en un futuro inmediato puedan optimizar las prestaciones del servicio de teleasistencia.

La entidad/empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio a los actuales beneficiarios, en la misma modalidad y con todas las prestaciones que tienen actualmente, así como garantizar la continuidad del servicio de custodia de llaves, a aquellos residentes del municipio capitalino de Las Palmas de Gran Canaria que lo tienen reconocido.

2.2. OBJETIVO.-

El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida y la de su familia o unidad de convivencia, para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

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.

- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

3.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DE TELEASISTENCIA, REQUISITOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN.-

Con carácter general, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia, todas aquéllas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad (mayores de 65 años), discapacidad, enfermedad crónica.

Las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia deberán cumplir, además, con los siguientes requisitos:

- **No tener reconocida su situación de dependencia** o aun habiendo sido reconocida, no son beneficiarias del servicio de teleasistencia, como prestación dentro del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Tener autonomía para las actividades básicas de la vida diaria o con necesidad reducida de apoyo a las mismas.
- Vivir solo o pasar gran parte del día sin compañía o bien que aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad y discapacidad.
- Carecer de suficientes redes sociales y/o familiares.
- Padecer dificultades de movilidad y/o caídas frecuentes.
- Tener insuficiencia de recursos económicos, valorados según los criterios orientativos establecidos por el Cabildo de Gran Canaria
- Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio.
- Disponer de línea telefónica o sistema de comunicación compatible y suministro eléctrico.
- Aceptar la prestación del servicio y expresamente el tratamiento de sus datos personales.
- No padecer enfermedad mental grave, incluidas las demencias, que impiden tener el grado de comprensión y discernimiento necesario para la utilización del sistema.
- No sufrir discapacidades notorias de audición y/o expresión oral, que impidan o afecten gravemente a la comunicación verbal usuario-centro de atención.

En el caso de la **modalidad de teleasistencia móvil**, adicionalmente y con carácter preferente, las personas beneficiarias deberán cumplir con un nivel de autonomía medio alto para la realización de frecuentes desplazamientos fuera del domicilio pero que, por encontrarse en una situación de alto riesgo socio-sanitario por antecedentes de enfermedad, precisan de las atenciones que proporciona la teleasistencia.

Serán usuarios del servicio, exclusivamente, las personas cuyo derecho a la prestación haya sido reconocido previamente por el Ayuntamiento y notificado a la empresa contratada, no pudiendo prestarse el servicio, a personas distintas a las indicadas anteriormente, aún cuando reúnan los requisitos exigidos para ser usuaria del servicio. La notificación de alta se acompañará de la correspondiente ficha de usuario, que contendrá los datos identificativos del mismo y la valoración del trabajador social, excepto la información relativa a su situación económica.

Se contempla tres tipos de usuarios:

- a) El 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 persona usuaria.

- b) La persona usuaria sin unidad de control remoto adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona usuaria del servicio. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja y sin coste adicional.
- c) La persona beneficiaria 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 beneficiaria 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 y sin coste adicional.

4.- DESCRIPCION, CARACTERISTICAS Y GESTIÓN DEL SERVICIO.-

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. 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 (terminal de teleasistencia o unidad domiciliaria).

A la prestación del servicio de teleasistencia, se incorporarán, cuando se estime necesario, todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección personal y doméstica, tales como, detectores de humo, fuego, fuga de gas, etc.

Debe contener las siguientes acciones:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia con la incorporación de dispositivos complementarios.

- 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 del usuario.
- Gestionar agendas específicas suscritas entre la empresa/entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, actividades o citas.
- 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).
- Informar a los usuarios sobre las alternativas a la custodia de llaves de su domicilio, cuando sea posible.

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, se aplicarán las condiciones que se describen a continuación:

4.1.2.1.- Información y acceso al servicio.

Competencias por parte de las Entidades Municipales

Es competencia de la Entidad Municipal, a través de sus Servicios Sociales, la información, valoración y selección de los usuarios, reconociendo tanto el derecho a la prestación del servicio y procedimiento (ordinario o urgencia) como la modalidad del mismo (Teleasistencia fija y/o móvil) y baja en el servicio de teleasistencia de las personas usuarias.

Con carácter general, la Entidad Municipal, comunicará a la empresa adjudicataria la relación de personas a las que se les ha reconocido la prestación y las características de la misma, debiendo ésta garantizar la instalación del terminal de teleasistencia, los dispositivos periféricos o sistemas de localización que procedan según la prestación reconocida, en el plazo máximo de **diez días hábiles** (excluyendo sábados) o en **48 horas**, para los casos declarados de **urgencia**, a contar a partir de dicha comunicación.

Excepcionalmente, las solicitudes de prestación del servicio tanto para la teleasistencia móvil como para la teleasistencia domiciliaria fija para usuarios que solo disponen de línea telefónica móvil, **en el supuesto que fueran ofertadas como mejora al objeto del contrato**, serán formuladas a la empresa/entidad adjudicataria a través del Cabildo de Gran Canaria, previa solicitud de los servicios sociales municipales a la Corporación Insular, conforme al siguiente procedimiento:

MODALIDAD DE TELEASISTENCIA	TIPO DE LÍNEA DE TELEFONÍA	PROCESO DE ALTA DEL SERVICIO				
		AYUNTAMIENTO	→	EMPRESA		
DOMICILIARIA FIJA	TELEFONÍA FIJA	AYUNTAMIENTO	→	EMPRESA		
DOMICILIARIA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL	AYUNTAMIENTO	→	CABILDO	→	EMPRESA
MÓVIL	TELEFONÍA MÓVIL	AYUNTAMIENTO	→	CABILDO	→	EMPRESA

Se considerará día de alta, el primer día que el usuario tenga establecida la conexión efectiva con el Servicio de Teleasistencia.

A la firma del contrato, la Entidad Municipal proporcionará la relación de usuarios, que a fecha de la misma, se benefician del Servicio Insular de Teleasistencia Domiciliaria financiado por el Cabildo de Gran Canaria.

De la misma forma, si la entidad/empresa adjudicataria ofrece el servicio de custodia de llaves de los domicilios de las personas beneficiarias dentro del término municipal y existieran protocolos de actuación y acuerdos de colaboración para tal fin, entre los ayuntamientos interesados y las policías municipales o servicios similares, la Entidad Municipal deberá establecer con la empresa adjudicataria los procedimientos necesarios para el adecuado y efectivo funcionamiento del citado servicio.

4.1.2.2.- Obligaciones por parte de la empresa/entidad adjudicataria respecto a la información y acceso al servicio

El personal técnico de la empresa/entidad adjudicataria será el responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa/entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La empresa/entidad adjudicataria recabará los datos necesarios y complementarios a la Ficha de Usuario, remitida por los Ayuntamientos y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información, conforme se establece en los ANEXOS II, III y VII:

- Características específicas de teleasistencia (definición, condiciones de acceso al servicio, funcionamiento, identificación de la entidad titular, teléfono de contacto...)
- 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.
- Auto-chequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones y derechos de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación, conforme se establece en el ANEXO VII.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.
- Protocolo a seguir ante incidencias, conflictos, quejas y reclamaciones.

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias y facilitará 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 II de este pliego técnico.

4.1.2.3.- 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 diez días hábiles, exceptuando los sábados, desde la fecha de comunicación por la Entidad Municipal del reconocimiento del derecho de la persona usuaria a la empresa/entidad prestataria. **En los casos** en que la Entidad Municipal valore como **urgente** la instalación de un servicio, ésta deberá encontrarse realizada en **un plazo máximo de 48 horas**. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria.

Por otra parte, se establece un periodo **máximo de 60 días**, a contar desde la formalización del contrato, para proceder a la instalación y, en su caso, la desinstalación de los correspondientes equipos, durante el cual, los adjudicatarios del contrato facilitarán y colaborarán con el adjudicatario saliente en la prestación del servicio, de forma que este proceso se realice en las mejores condiciones para la continuidad del servicio y con el menor perjuicio para la atención a la persona usuaria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el personal técnico de la empresa/entidad adjudicataria con la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 9 y las 20 horas, de lunes a sábados. Si bien el horario y días se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario, a propuesta de la Entidad Municipal.

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 dispositivo móvil, 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.

Una vez activado el servicio y realizadas las comprobaciones oportunas, la persona usuaria firmará el documento contractual (Anexo III).

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

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

4.1.2.4.- 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 detecte la avería.

4.1.2.5.- 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 operadores del CA serán los encargados de atenderla. Los operadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia Insular y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad. Igualmente informarán que la conversación mantenida será grabada con los requisitos que para este sistema marca la ley.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben 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. De la misma forma, la llamada debe tener una duración media de 2 minutos, excepto las llamadas técnicas y de seguridad de los equipos.

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

La empresa/entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo Teleoperador/a de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

Las llamadas atendidas en el C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.

- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1º Comunicación Informativa. Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Corporación Insular y Municipal. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por las Administraciones que intervienen, que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.

- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad, según los protocolos establecidos con la Entidad Local.
- Por información facilitada por los profesionales del servicio de atención a domicilio municipal, siempre que la necesidad de actuación no fuera competencia específica de las empresas de SAD (control de usuarios en domicilio, contacto con familiares, entre otros).

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

Durante esta etapa, el Centro de Atención deberá permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados.

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

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

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales de la Entidad Municipal en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será en estos casos el fax o el correo electrónico.

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.

El CA entrará en contacto con las personas usuarias con carácter general, **al menos quincenalmente**, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta. Incluye los siguientes tipos de llamadas:

De seguimiento permanente de la persona usuaria. Desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas, 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.

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.

De cortesía: Se incluyen en ellas las efectuadas por felicitaciones de cumpleaños, Navidad, santos, etc.

A petición de la persona usuaria: Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental), o plantear alguna sugerencia o reclamación.

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 y **siempre, previa información y autorización de las Corporaciones Municipales e Insular.**

4º Sugerencias y reclamaciones: la empresa dispondrá de un protocolo de incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones que pondrá en conocimiento del usuario en el momento de alta en el servicio.

La empresa/entidad 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 V.

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 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 restablecer el servicio inmediatamente.

4.2.- Alta, suspensión y Baja del Servicio:

4.2.1.- Alta en el Servicio e instalación del terminal

Se considerará día de alta, el primer día que el usuario tenga establecida la conexión efectiva con el Servicio de Telesistencia en los términos establecidos en el apartado 4.1.2.1 y 4.1.2.3 de este pliego.

El reconocimiento del derecho a disfrutar del servicio de telesistencia de las personas usuarias se dará por la Corporación Municipal y producirá efecto una vez se instala y conecta el terminal en el domicilio. Una vez notificada el reconocimiento del derecho a la empresa adjudicataria, que contendrá los datos personales básicos del interesado, ésta se pondrá en contacto con el mismo para proceder a **la suscripción del documento contractual de conformidad y a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.**

En relación a los actuales usuarios del Servicio Insular de Telesistencia, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de sesenta días, a contar desde la firma del contrato, para contactar con los mismos y proceder a la suscripción del documento contractual de conformidad y a la instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema. La relación de usuarios y sus datos personales básicos serán suministrados a la empresa adjudicataria por la entidad municipal a la firma del contrato.

4.2.2.- Suspensión Temporal.

Se producirá suspensión temporal del servicio de telesistencia 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 Telesistencia. La ausencia será notificada por el interesado a la Entidad Municipal **o a la empresa/entidad adjudicataria que deberá informar inmediatamente a la entidad municipal para su conocimiento y control.** La misma obligación se establece para la reactivación del servicio previamente suspendido.

El periodo máximo de suspensión del servicio correspondiente, no podrá ser superior a **tres meses continuados**, salvo causas excepcionales, debidamente justificadas y previa autorización de la Entidad Municipal, en el que deberá establecerse 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, 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 la empresa/entidad adjudicataria serán comunicadas a la Entidad Municipal.

Durante este periodo de tiempo, la empresa/entidad adjudicataria del servicio, 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 del alta o baja del servicio.

4.2.3.- Baja Definitiva.

Son causas de baja en el servicio:

- a) Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al servicio.
- b) Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- c) Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- d) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- e) Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- f) Traslado definitivo del domicilio, fuera del ámbito de actuación del municipio.

En los supuestos a), b), c) y d) la baja requerirá la comunicación previa de la situación por la empresa/entidad adjudicataria a la Entidad Municipal.

Una vez apreciada por la Corporación Municipal y/o comunicada por la Empresa/entidad adjudicataria la concurrencia de alguna de las causas, se procederá a la instrucción del oportuno expediente y se adoptará la Resolución pertinente.

Se entenderá día de baja, el día siguiente a la comunicación de baja, efectuada por el Ayuntamiento a la empresa/entidad adjudicataria.

La efectividad de **la baja requerirá la retirada del equipamiento** domiciliario por la empresa/entidad adjudicataria que deberá efectuarse **en el plazo máximo de diez días hábiles (exceptuando sábados)** desde que se comunique la misma.

5.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA/ENTIDAD ADJUDICATARIA.

5.1.- Generales del contrato:

Además del resto de obligaciones que se derivan del presente pliego de prescripciones técnicas la empresa/entidad adjudicataria asume las siguientes:

- Realizar la sustitución de los terminales y de los dispositivos periféricos instalados, si fuera el caso, a los usuarios que ya están recibiendo el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, financiado por el Cabildo de Gran Canaria, en el plazo máximo de sesenta (60) días, a contar desde la firma del contrato. Asimismo, se deberá seguir prestando el servicio en la misma modalidad en la que hasta el momento lo venían recibiendo, a la vez que se ha de garantizar la continuidad del servicio de custodia de llaves, a aquellos residentes del municipio capitalino de Las Palmas de Gran Canaria que lo tienen reconocido. La relación de usuarios y sus datos personales básicos serán suministrados a la empresa adjudicataria por la entidad municipal a la firma del contrato.
- Dado que se exige como requisito de los licitadores tener implantado el sistema de gestión de calidad certificado conforme a la Norma UNE 158401: "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.
- 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.
- Cumplir estrictamente la normativa de protección de datos, asumiendo las obligaciones específicas recogidas en el presente pliego.
- A no cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de los servicios a prestar.
- A que el coste de la llamada para la persona usuaria no debe superar el precio de una llamada telefónica local.
- 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 Cabildo de Gran Canaria y la Entidad Municipal que corresponda. En los medios materiales que la empresa/entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, como terminales domiciliarios, se utilizarán igualmente dichas señas gráficas.
- Disponer de los medios materiales necesarios para la adecuada prestación de este servicio, en los términos a los que hace referencia este Pliego.
- Compromiso de adscribir a la prestación del Servicio una oficina en Gran Canaria, en la que se ubicarán, al menos, el responsable y el coordinador del servicio, así como los técnicos encargados de las instalaciones de las terminales, cuyos perfiles profesionales deben adecuarse a lo exigido en la cláusula 5.2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, con el objeto de garantizar la satisfacción de las exigencias del contrato con el máximo nivel de eficacia y calidad.
- Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla y de las prestaciones que realice, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Cabildo Insular de Gran

Canaria, la Entidad Municipal o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

- La empresa/entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones pertinentes, públicas o privadas, generales o vinculadas a las mismas, y deberá asimismo tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo dispondrá de una póliza de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones en la ejecución de los servicios contratados.

- El responsable o coordinador del servicio deberán asistir a las comisiones de seguimiento del programa a las que sea convocado el adjudicatario.
- Dadas las características de este servicio, que es necesario mantener sin interrupción, a la conclusión del periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar y colaborar con el adjudicatario entrante en la prestación del servicio, en tanto se proceda a la instalación y en su caso, la desinstalación de los correspondientes equipos, de forma que este proceso se realice en las mejores condiciones para la continuidad del servicio y con el menor perjuicio para la atención a la persona usuaria.
- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que soliciten las Entidades Municipales, 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 Cabildo de Gran Canaria.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- La empresa/entidad adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con la Entidad Municipal correspondiente, y transmitirá trimestralmente al Cabildo de Gran Canaria un resumen de las mismas que incluirá como mínimo, tipo de queja, actuaciones realizadas y tiempo invertido en solucionar las mismas.
- Seguimiento permanente de la situación de las personas beneficiarias del servicio en los términos fijados en este pliego o en el propuesto por el adjudicatario en su oferta, informando a la entidad municipal de los cambios que puedan producirse en el perfil del usuario a efectos de altas, bajas y suspensión del servicio.
- Información a la persona beneficiaria sobre las características del Servicio de Teleasistencia.
- La empresa/entidad adjudicataria dará a conocer a la persona usuaria del servicio los derechos que le asisten y garantizará el respeto a los mismos, a la vez que informará de sus obligaciones, en los términos recogidos en el ANEXO VII.

- De la misma forma, la empresa/adjudicataria, deberá conocer y respetar las competencias del responsable técnico de la ejecución del programa, designado por la entidad municipal y que a continuación se relacionan:
 - a) Valorar y seleccionar a los usuarios de conformidad con los requisitos establecidos.
 - b) Llevar a cabo la recogida inicial de datos de la persona usuaria utilizando los instrumentos de recogida facilitados por el Cabildo de Gran Canaria y proporcionar a la empresa/entidad los datos personales básicos de la persona usuaria, antes de proceder a la instalación del terminal y dar el alta en el servicio
 - c) Mantener actualizados los datos de las personas usuarias seleccionadas
 - d) Comunicar a la empresa/entidad asignada para la prestación del servicio, las altas, bajas y suspensiones temporales del servicio, así como a los propios usuarios.
 - e) Realizar el seguimiento de los usuarios y procurar la atención de sus necesidades básicas (de vivienda, alimentación e higiene personal y doméstica), gestionando los recursos y/o servicios necesarios.
 - f) Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios municipales, a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por algún usuario.
 - g) Participar en las reuniones de seguimiento y evaluación del proyecto que se celebrarán con la empresa/entidad prestataria del servicio que se asigne, al menos una vez al trimestre
 - h) Llevar a cabo actuaciones para promover la implantación y difusión del servicio de teleasistencia y realizar el seguimiento y evaluación del mismo.
 - i) Velar para que las actuaciones de la empresa/entidad sean las acordadas, se respete la confidencialidad de los datos personales, se mantenga el trato correcto a los usuarios, y una respuesta inmediata y adecuada a sus demandas.

5.2.- Recursos Humanos.

Para la ejecución de los Servicios descritos, la empresa/entidad adjudicataria debe contar con personal suficiente y con aptitudes idóneas para atender las prestaciones del contrato. La empresa/entidad adjudicataria asume en su integridad cuantas obligaciones sociales y laborales se deriven de su condición de empleados y contratante respecto al personal, sin que pueda imputarse obligación alguna al Cabildo de Gran Canaria ni a la Corporación Municipal. A tal efecto, la empresa/entidad adjudicataria deberá contar con 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, para la correcta realización de las actuaciones realizadas por sus empleados y resolviendo, en definitiva, las incidencias que pudieran producirse.

De igual forma, la empresa deberá respetar, como mínimo, las condiciones fijadas "VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal" (BOE nº 119, de 18/05/12) y modificado por Resolución de 8 de marzo de 2014 (BOE nº 58, de 08/03/14).

El personal contratado por la empresa/entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratada asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

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

5.2.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.

d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.

e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Dicho responsable/coordinador de la ejecución del contrato 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 empresa/entidad adjudicataria y el Cabildo de Gran Canaria y la Entidad Municipal, debiendo informar o dar parte a las mismas de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Cabildo la documentación acreditativa de la idoneidad del candidato/a.

Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de Responsable, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Cabildo de Gran Canaria.

No se requiere que esta persona se dedique en exclusiva al servicio contratado.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria, **experiencia mínima de seis meses en Servicios Sociales y/o Sanitarios**, y conocimiento y manejo de los recursos **socio-sanitarios**.

Además de lo anterior, la empresa/entidad contratada deberá tener en cuenta las siguientes obligaciones relativas a la figura del responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.

d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.

e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

5.2.2- Coordinador/Coordinadora

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio.

Actúa como enlace entre las personas usuarias del servicio y el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria.

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

Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, y de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual, desde la fecha de alta en el servicio.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- No haber mantenido la persona usuaria ningún contacto con el CA durante el periodo de un mes (sin haberse producido llamadas/respuestas emitidas ni recibidas).
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de los Servicios Sociales Municipales.

Se ocupa de la recogida y actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimiento de altas, bajas y de todo tipo de incidencias en la prestación de los mismos a los responsables del servicio de TAD de los Centros Municipales de Servicios Sociales, a través del Responsable del Servicio.

Perfil Profesional.- Diplomado/a Universitario/a en Trabajo Social y **experiencia mínima de seis meses en Servicios Sociales.**

La empresa/entidad adjudicataria vendrá obligada a incrementar el número de coordinadores asignados al servicio, en función del número de terminales en uso y en los términos que a continuación se especifica:

- Hasta 1.000 terminales en activo: 1 coordinador/a a jornada completa.
- De 1.001 a 1.500 terminales en activo: 1 coordinador/a a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.

- De 1.501 a 2.000 terminales en activo: 2 coordinadores/as a jornada completa.
- De 2.001 a 2.500 terminales en activo: 2 coordinadores/as a jornada completa, y 1 coordinador/a a media jornada.
- Y así sucesivamente.

5.2.3.- Responsable del Centro de Atención,

Bajo la supervisión del Coordinador del servicio, 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.

No se requiere que esta persona se dedique en exclusiva al servicio contratado.

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

5.2.4.- Teleoperadores/as.

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

La presencia mínima de teleoperadores en el CA se determinará según el número de terminales en uso con que cuente la empresa/entidad prestadora que en ningún caso podrá ser inferior a la presencia real de teleoperadores/as que a continuación se especifica:

Presencia Mínima	Hasta 1.000 terminales	De 1.001 a 2.500 term.	De 2.501 a 5.000 term.
De 8 h. a 22 h.	1	2	3
De 22 h. a 8 h.	1	1	2

El número mínimo de operadores por centro de atención será de cinco.

Perfil profesional.- Deberán poseer formación académica **mínima a nivel de bachillerato o ciclos de formación profesional de grado medio en la rama socio-sanitaria**, o experiencia mínima de **un año** en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5.2.5.- Supervisor/a de Teleasistencia.

Responsable de la supervisión de los/las teleoperadores/as. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Esta función puede ser desempeñada por el Responsable del Centro de Atención o por uno de los/las teleoperadores/as asignados al turno respectivo que deberá contar con experiencia en puestos similares de al menos un año.

5.2.6.- Técnico Instalador.

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, en su caso.

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

5.3.- Formación del Personal.

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.
- Garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente, como mínimo, con:

Formación inicial, con una duración mínima de 40 horas por trabajador, 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, entre otros, 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 y 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, Instalación de terminales y Reparación de averías.
 - 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, con un mínimo de 40 horas anuales retribuidas y por trabajador, 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 contendrá como mínimo la información establecida en la norma UNE 158401:2007.

5.4.- Recursos Materiales y Tecnológicos.

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

5.4.1.- 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, unidad de control remoto, dispositivos periféricos). Debe estar provisto de tecnología (software de gestión del servicio, hardware, servidores,...) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los tele-operadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

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:

- SAls 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.
- Para la gestión de llamadas, se debe contar con Sistema de Distribución de Llamadas Automáticas con capacidad suficiente para atender las llamadas diarias.

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/las teleoperadores/as (tiempos de las sesiones, alarmas atendidas....)

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

- ID del usuario.
- Tipo de alarma (emergencia, técnica, entre otros).
- 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, cuenta con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar "x" número de agendas por personas usuarias según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios,...).

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, esta 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/la teleoperador/a, este/a último/a siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este/a último/a, 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....

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 viese 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.

5.4.2.- Horas de trabajo efectivo de teleoperadores/as

El número de horas de trabajo efectivo, teleoperadores/as, puestos físicos y comunicaciones simultáneas necesarias, en relación a los terminales instalados por la empresa/entidad con los que debe contar para la prestación del servicio, incluidos los que deriven de este y de otros contratos, será el indicado en las siguientes tablas:

Tabla 1 - Número de horas de trabajo efectivo de los/las teleoperadores/as respecto al número de terminales en uso.

	NÚMERO DE TERMINALES EN USO	
	HASTA 1.000	DE 1.001 A 5.000
Total horas/ año de trabajo efectivo de teleoperadores	8.760	Incremento de 1.750 h. por cada tramo de 500 terminales adicionales o equivalente a la incorporación de una persona a jornada completa. Dicha jornada será la que venga establecida en el Convenio laboral en vigor.

Tabla 2 - Dimensionado mínimo con el que debe contar la zona de atención de llamadas.

	NÚMERO DE TERMINALES EN USO			
	HASTA 1.000	DE 1.001 A 5.000	DE 5.001 A 7.500	DE 7.501 EN ADELANTE
Puesto físico teleoperador	2 puestos	Un puesto adicional por cada 1.000 terminales adicionales al tramo anterior.	Un puesto adicional por cada 1.200 terminales adicionales al tramo anterior.	Un puesto adicional por cada 1.600 terminales adicionales al tramo anterior.
Comunicaciones simultáneas	4 comunicaciones	1 adicional por cada 800 terminales adicionales al tramo anterior.	1 adicional por cada 1.200 terminales adicionales al tramo anterior.	1 adicional por cada 1.500 terminales adicionales al tramo anterior.

Toda la información de gestión del servicio generada por la central deberá estar disponible para ser utilizada y explotada por el sistema informático que determine el Cabildo de Gran Canaria a partir del momento de la adjudicación del contrato.

5.4.3.- 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.

El terminal se conectará siempre en la entrada de la línea telefónica y tendrá prioridad sobre la red de teléfonos interiores si existiese, de modo que tras la emisión de una alarma la red interior quedará desconectada y la persona usuaria no podrá acceder ni intervenir en la línea telefónica. Todo ello siempre que el sistema lo permita.

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 éste 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 posibilitará 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. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa.

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 la Entidad Municipal establecer en determinados casos 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.

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

- El Terminal o Unidad principal tendrá un mínimo de dos botones: un botón de alarma y un 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.

5.4.3.2.- 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 cumplir lo dispuesto en la Directiva Europea 199/5/EC del parlamento Europeo y del Consejo de 9 de Marzo de 1999 sobre Armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad" (Directiva R&TTE)".

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.

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

Los dispositivos deben ser vía radio y emitir bajo la frecuencia 869.250 Mhz. Su alcance debe superar los 50 metros.

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 12 meses.

5.4.3.3.- 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,...) 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 terminal.
- Números de teléfonos del CA.

5.4.4.- Dispositivos periféricos.

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.

Su instalación se realizará a indicación de la entidad municipal, según Ficha de Usuario remitida a la empresa prestataria, o bien a propuesta de ésta y previa autorización de la entidad municipal si como consecuencia del primero y sucesivos contactos con la persona usuaria se valorase su necesidad.

Los tipos de sistemas periféricos que podrán ser instalados serán los siguientes:

- Detector de movilidad/pasividad (detector de caídas): Dispositivos que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60° en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el detector envía un aviso al CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.
- Detector de gas: Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
- Detector de fuego, humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de teleasistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso al CA con una codificación determinada.

La empresa/entidad 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 periféricos, serán las que se reflejan en el ANEXO VI.

5.5.- Gestión de Calidad y Protocolos de Atención.

5.5.1.- Sistema de calidad.

La empresa/entidad adjudicataria deberá tener implantado un sistema de calidad que cumpla lo dispuesto en la Norma UNE 158401:2007 << Servicios para la promoción de la autonomía. Gestión del servicio de teleasistencia>>.

Este sistema debe estar documentado y aplicado en el servicio y debe ser revisado anualmente. Definirá como mínimo:

- Política de calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización.

La empresa/entidad prestataria del servicio debe basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes **indicadores de calidad**, que deben medirse al menos con una **periodicidad semestral**:

a) **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.

b) **Prestación del servicio:**

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador/a 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.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción (este indicador se debe medir anualmente).
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción/total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente).
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios...).
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos (familiares, vecinos...).

- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.

c) Baja o finalización del servicio:

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

d) Personal:

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

e) 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.

f) 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.

Para la evaluación interna de la calidad del Servicio la empresa/entidad prestataria del servicio debe:

- Tener definido un sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas y un registro de las mismas a disposición del Cabildo de Gran Canaria y de la Entidad Municipal.

Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua. La empresa/entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

5.5.2.- Protocolos.

La empresa/entidad adjudicataria debe contar con **Protocolos** documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios, cuyo contenido mínimo debe ajustarse a lo dispuesto en la

Norma UNE 158401:2007 << Servicios para la promoción de la autonomía. Gestión del servicio de teleasistencia>>.

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:**
 1. Atención de avisos automáticos del sistema: periféricos y de seguridad.
 2. Atención de comunicaciones de emergencia.
 3. Atención de comunicaciones informativas.
 4. Movilización de recursos.
- **Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.**
- **Suspensión temporal** del servicio.
- **Atención de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones.**
- **Baja** en el servicio.
- **De coordinación y comunicación con la Administración Pública** (Entidad Municipal y Corporación Insular).
- **De custodia y manipulación de llaves**, solo cuando la oferta de la empresa hubiera contemplado como mejora el ofrecimiento de este servicio y al objeto de facilitar el acceso al domicilio del usuario de forma rápida ante una emergencia, permitiendo, a su vez, el acceso a la vivienda de otros servicios que hayan sido movilizados: ambulancias, médicos, bomberos,...

5.6.- Confidencialidad

La empresa/entidad adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de dicha Ley.

La empresa/entidad adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no difundir cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por la empresa/entidad adjudicataria en la ejecución del contrato serán propiedad de la Entidad Municipal que corresponda, por lo que a la finalización del periodo contractual, la empresa prestataria revertirá a la misma todos los datos en soporte papel y digital, no pudiendo reservarse copia alguna.

Cualquier estudio o publicación por la empresa/entidad adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Cabildo de Gran Canaria.

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 empresa/entidad adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Cabildo de Gran Canaria y a la Entidad Local en formato electrónico exportable y explotable en Excel la siguiente información:

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

A) Actividad del servicio:

Mensualmente la empresa/entidad adjudicataria presentará junto con la factura los siguientes documentos conforme a los modelos facilitados:

- Relación de la actividad mensual
- Relación de usuarios
- Relación de beneficiarios

RELACIÓN DE LA ACTIVIDAD MENSUAL						
MES:	AÑO:			MUNICIPIO:		
Nº personas usuarias al inicio del mes	Altas nuevas	Bajas definitivas	Nº suspensiones	Terminales activos	Nº personas usuarias al final de mes	Coste mensual

RELACIÓN DE USUARIOS MENSUAL:

Tipo de usuarios: usuario principal o beneficiario

Modalidad de teleasistencia: Teleasistencia domiciliaria fija: línea telefónica fija o móvil

Teleasistencia móvil

Periféricos: detectores de caídas/gas/terminales hipoacusia

Nº Expediente	Municipio	DNI	Apellidos y Nombre	Fecha alta	Fecha de baja	Nº días servicio mes	Precio mensual	Coste mensual por días de alta

B) Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por persona usuaria en activo).

- Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por persona usuaria en activo).
- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por persona usuaria en activo).
- Tiempos de respuesta y duración de llamadas.

C) Emergencias atendidas y tipología

- **Informe con carácter semestral**, de resultados de los indicadores de calidad.
- **Anualmente**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información, se realizarán **la memoria de la gestión correspondiente**, incluyendo la del análisis por cada uno de los municipios en los que se interviene. En este sentido, se han de tener en cuenta 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.
 - Resumen de incidencias, quejas y reclamaciones habidas, así como actuaciones realizadas y tiempo invertido en su solución.
 - Equipo profesional dedicado.
 - En el caso de que la oferta presentada por la empresa incluya poner a disposición del usuario ayudas técnicas y productos de apoyo, deberá incluirse una relación de personas y material cedido, así como el tiempo de préstamo.

7.- SUPERVISION DE LA ACTIVIDAD CONTRATADA

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, tanto el Cabildo de Gran Canaria y la Entidad Municipal tendrán libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de las empresas o entidades adjudicatarias, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.

Las Palmas de Gran Canaria, a julio de 2017.

**LA CONSEJERA DE GOBIERNO
DE POLÍTICA SOCIAL Y ACCESIBILIDAD**
(Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular 30/06/2015)

D^a Elena Mániz Rodríguez

INDICE DE ANEXOS:

ANEXO I:

DSITRIBUCIÓN, POR MUNICIPIOS, DE LOS ACTUALES USUARIOS/AS DEL SERVICIO INSULAR DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

ANEXO II:

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

ANEXO III:

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

ANEXO IV:

PROTOCOLO DE INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS.

ANEXO V:

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO TELEASISTENCIA.

ANEXO VI:

CARACTERÍSTICAS DE LAS TERMINALES Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.

ANEXO VII:

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO INSULAR DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

ANEXO I

DISTRIBUCIÓN, POR MUNICIPIOS, DE LOS ACTUALES USUARIOS/AS DEL SERVICIO INSULAR DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (*)

MUNICIPIO	Nº TERMINALES DE TELEASISTENCIA INSTALADAS	Nº DE TERMINALES INSTALADAS ADAPTADAS A PERSONAS CON HIPOACUSIA	Nº DE TERMINALES INSTALADAS ADAPTADAS A LÍNEAS DE TELÉFONO MÓVIL	OTROS DISPOSITIVOS Y/O TERMINALES INSTALADOS (Nº Y TIPO)
AGAETE	29			
AGUIMES	40			
ARTENARA	13			
ARUCAS	100		5	
FIRGAS	20		4	
GALDAR	53			
GUIA	46			
INGENIO	65		2	
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	694		31	78 usuarios con servicio de custodia de llaves
MOGAN	64			
MOYA	42			
SAN MATEO	9		1	
SAN BARTOLOME DE TIRAJANA	33			
LA ALDEA DE SAN NICOLAS	33			
SANTA BRIGIDA	33			
SANTA LUCIA	55			
TEJEDA	10			
TELDE	106		1	
TEROR	29			
VALSEQUILLO	6			
VALLESECO	29			
TOTAL	1.509		44	

(*) DATOS ESTIMADOS A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

ANEXO II

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y ACTUALIZACIÓN 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 comprobar, actualizar y completar los datos necesarios para una adecuada prestación del mismo.

- 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.

El Coordinador, Trabajador/a Social, de la empresa/entidad debe 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.
- Auto-chequeos de control técnico del sistema.
- Dispositivos periféricos a instalar, si fuera el caso, y de acuerdo con la propuesta y/o autorización de la Entidad Municipal.
- Derechos y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Protocolo a seguir ante incidencias, conflictos, quejas y reclamaciones.
- Posibilidad de hacer uso del servicio de custodia de llaves, en el supuesto de que la empresa lo hubiese ofertado como mejora (Aceptación o no aceptación de la entrega de llaves y firma del documento contractual)
- 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.

Identificará que se trata de una prestación financiada por el CABILDO DE GRAN CANARIA.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía/manual sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de consulta ante cualquier duda o dificultad.

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 III**).

Asimismo el Coordinador del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa/entidad, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles

incidencias que modifiquen la cita establecida, o bien le indicará que en el plazo de tres días laborales (de lunes a viernes) recibirá una llamada del técnico instalador para concretar la cita mencionada.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos (si fuera el caso)

El Coordinador/Coordinadora (Trabajador/a Social), a través del Responsable del Servicio, informará a la Entidad Municipal, si estima necesario autorizar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la Empresa/Entidad adjudicataria.

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

ANEXO III

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

D/D^a _____ 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 del Programa del Cabildo de Gran Canaria y del Ayuntamiento

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, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Los derechos y obligaciones que me asisten, para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas por razones de seguridad.
- Auto-chequeos de control técnico del sistema y coste de los mismos.
- Plazo para el inicio de la prestación
- Tiempos de resolución de averías.
- Posibilidad de hacer uso del servicio de custodia de llaves (en el supuesto de que la empresa lo hubiese ofertado como mejora)
- Protocolo a seguir ante incidencias, conflictos, quejas y reclamaciones.

2. Acepto la instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes, de acuerdo con la resolución positiva de la Entidad Municipal.

- 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 la seguridad pública, sanitaria que acudan y entren en la vivienda con el fin de prestar asistencia. Para ello, proporciono los datos, que figuran en la "Ficha de Usuario", de dos 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, tales como posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas). Ni el Cabildo de Gran Canaria, ni el Ayuntamiento, ni la entidad/ empresa prestadora del Servicio, asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.

4. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención 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 de la Entidad Local siempre que las requiera.

5. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen, así como mantener una actitud colaboradora en el desarrollo del servicio.
- 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.
- 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 las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, así como para su revisión y mantenimiento cuando sea necesario.

6. 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 empresa/entidad que gestiona el servicio.

Conforme persona usuaria.

Conforme responsable de la empresa/entidad

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos

La entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento a la Entidad Municipal.

ANEXO IV

PROTOCOLO DE INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por oficiales especializados siguiendo instrucciones del Coordinador/a (Trabajador/a Social) de la empresa/entidad adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes) 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 instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la Entidad Municipal y se explicará el funcionamiento de los mismos.
- 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 los logotipos del Cabildo de Gran Canaria y la Entidad Municipal.

ANEXO V

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº personas usuarias

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1 EMERGENCIA		
1.1.1 Emergencia social		
1.1.2 Emergencia sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad /angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
1.2 NO EMERGENCIA		
1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema		
1.2.2 Hablar/saludar/conversar		
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos		
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda		
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia		
1.2.9 Pulsación por error		
1.2.10 Sugerencias/reclamaciones/quejas		
1.2.11 Otros		
Subtotal		
1.3 TÉCNICAS		
1.3.1 Pruebas 1ª conexión		
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria		
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema		
1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema		
1.3.5 Sustitución del terminal		
1.3.6 Retirada del terminal		
1.3.7 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES		100%

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1 Fallos/averías en el sistema		
2.2 Activación de sistemas periféricos		
2.3 Programación/reprogramación		
Nº TOTAL DE AVISOS		100%

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia		
3.1.2 Dar información solicitada		
3.1.3 Recoger información ofrecida		

3.1.4 Atención personal por no emergencia		
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6 Otros		
Subtotal		
3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos		
3.2.2 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.		
3.2.3 Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.4 Movilización de Policía		
3.2.65 Movilización de Bomberos		
3.2.6 Otros		
Subtotal		
Nº TOTAL DE ATENCIONES		100%

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1 Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos		
4.3 Avisos de agenda		
4.4 Llamadas de cortesía		
4.5 Llamadas de seguimiento		
4.6 Llamadas confirmación de situaciones especiales		
4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria		
4.8 Otros		
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS		100%
5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1 Procedentes del terminal		
5.2 Nº de llamadas procedentes de la UCR		
5.4 Avisos por activación detector de caídas		
5.5 Avisos por activación detector de humo		
5.6 Avisos por activación detector de gas		
5.7 Fallos del sistema		
5.8 Autochequeos		
5.9 Otras		
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS		100%

DESGLOSE DE ALGUNOS DE LOS CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA.

1.1.1 Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma.

1.1.2 Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma.

1.1.3 Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata desde la central de atención, pudiendo requerir la movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma, en la que se mantendrá la comunicación abierta hasta la resolución de la misma.

1.1.4 Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.

1.2. NO EMERGENCIA.

1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio, entre otros) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia.

Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.

1.2.2 Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.

1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.

1.2.4 Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.

1.2.5 Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que revertirán en comunicaciones posteriores desde la central.

1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares ...).

1.2.7 Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.

1.2.8 Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.2.9 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (la pulsación del oficial de unidad móvil para comunicar la llegada al domicilio, modificación de otros datos del expediente,...).

1.3. TÉCNICAS

1.3.1 Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.3.2 Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.

1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.

1.3.4 Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

1.3.5 Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.

1.3.6 Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales.

1.3.7 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Comunicación de la persona usuaria para informar sobre cambios de llaves, sustitución de dispositivo UCR, sistemas periféricos...).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1 Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica,...).

2.2 Activación de sistemas periféricos. Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia.

2.3 Programación/reprogramación: Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1 Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2 Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3 Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas,...)

3.1.4. Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar,...). Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.

3.1.6 Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.

3.2.2 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la intervención conjunta con Servicios Sociales.

3.2.3 Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con Recursos Sanitarios.

3.2.4 Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.

3.2.5 Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización / intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.

3.2.6 Otros. Atención con movilización de otros recursos.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL

4.1 Por actuaciones ante emergencias: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada

a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.

4.2 Por actuaciones ante emergencias: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios,...) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.

4.3 Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación,....

4.4 Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas,...).

4.5 Llamadas de seguimiento. Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Entidad Municipal.

4.6. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria,....

4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria. Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)

4.8 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

ANEXO VI

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES Y DE LOS DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

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

Los protocolos de comunicaciones utilizados por la empresa/entidad adjudicataria podrán ser requeridos por el Cabildo de Gran Canaria y por la Entidad Municipal en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Terminal de teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por el Cabildo de Gran Canaria y por la Entidad Municipal.
- La empresa/entidad adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- 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, la 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....
- 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.

La entidad deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial atención en:

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

ANEXO VII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO INSULAR DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

DERECHOS

- 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 apartado 3.
- 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 causa justificada, de conformidad a las condiciones que al respecto se establezcan.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.

OBLIGACIONES

- Adoptar una actitud colaboradora 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 Centro de Atención, con la suficiente antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar 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, unidad de control remoto 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.
- Colaborar con el Responsable técnico municipal del servicio de teleasistencia cuando sea requerido para ello.

