



PLIEGO EN EL QUE SE RECOGEN LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE GESTIÓN QUE DEBERÁ CONTAR EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JEREZ DE LA FRONTERA.

1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa/Entidad que pueda ser adjudicataria de la gestión del servicio de Teleasistencia para personas mayores y personas con discapacidad del Excmo. Ayuntamiento de Jerez.

2.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

2.1.- Definición del Servicio

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

Consiste en la instalación de un terminal en la vivienda de la persona usuaria, titular de la línea, conectado mediante la línea telefónica a una central receptora con la que se comunica en caso de urgencia, mediante la activación de un pulsador.

2.2.- Objetivos

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.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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

3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

3.1.- Perfil de las Personas usuarias de Teleasistencia, Requisitos y Criterios de selección.

a) Aspectos previos:

Con carácter general y siempre de conformidad con los criterios de selección establecidos a continuación, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia todas aquellas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social.

b) Requisitos

Podrán ser destinatarios del servicio las personas mayores de 65 años y las personas con discapacidad que no tengan 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.

c) Criterios de selección de las personas usuarias :

- Persona con 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, estas presenten idénticas características de edad y discapacidad.
- Escasa o nula red social o familiar.
- Personas con enfermedades crónicas que supongan un riesgo para su salud.
- Personas con dificultades de movilidad y/o caídas frecuentes.
- Escasos recursos económicos.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



3.2. Tipos de persona usuaria:

Tendrán la condición de usuario las siguientes personas:

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

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

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

4.1.- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

4.1.1.- Descripción del Servicio

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

La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija. 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.

Debe contener las siguientes acciones:

	Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una		
	copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma				
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- 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
- 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).

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.

Por parte del Ayuntamiento de Jerez

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Es competencia del Ayuntamiento de Jerez a través de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, la información, valoración y selección y reconocimiento de la prestación y baja en el servicio de Teleasistencia de las personas usuarias.

El/la ciudadano/a o familiar podrá solicitar a través de Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, información sobre el servicio de Teleasistencia y tramitar la solicitud del servicio por escrito mediante documento normalizado. Dicho documento dará fe de la voluntad de la persona solicitante de recibir el servicio y su consentimiento para hacer uso de sus datos de carácter personal.

La Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud comunicará a la empresa/entidad adjudicataria la relación de personas a las cuales se ha de dar el alta en el servicio con la periodicidad que se acuerde en un documento normalizado.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del proyecto la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud asignará de entre su personal, como mínimo, un profesional como Responsable Técnico del Servicio de Teleasistencia a desarrollar en todo su ámbito territorial. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- a) 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.
- b) Mantener actualizados los datos de las personas usuarias seleccionadas.
- d) Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios de esa Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.

La Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:

- Definición del servicio.
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Funcionamiento general.
- Prestaciones.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- Identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.

Por parte de la Empresa/Entidad:

El Coordinador/a de los servicios de la empresa/entidad adjudicataria será preferentemente, la persona 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 mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

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

En todo caso, debe proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

Debe facilitar la información también por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio.

4.1.2.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la empresa/entidad prestataria, por Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud. En los casos en que la Delegación de

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Bienestar Social, Igualdad y Salud valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la empresa/entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria, de la firma del documento contractual, al que se hace referencia en el apartado 4.2.1.1.

Se podrá calificar como urgente un 10% como máximo, del total de terminales a instalar, si bien, excepcionalmente, este porcentaje podrá superarse según las necesidades de las personas usuarias. La instalación urgente se efectuará previa comunicación de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud a la empresa/entidad adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el Responsable del Servicio y el Coordinador del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria y la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, con la persona usuaria. Si bien el horario y días se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario, a propuesta de Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

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.

La persona usuaria será informada tanto por la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud como por la empresa/entidad adjudicataria de que ante cualquier eventualidad que no pueda solucionar con ésta última, deberá ponerse en contacto con la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

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

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

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

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez al mes.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería.

4.1.2.4.- Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.

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

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

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

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores/as del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores/as deben identificarse como Servicio de Teleasistencia Municipal y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio de 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

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

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

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- 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/ra 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 Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por las Administraciones que intervienen en el proyecto, 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:

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- 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.
- 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. Se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

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

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

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

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

1.- De seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento quincenal a partir del último contacto mantenido con la persona usuaria, de recordatorio, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.

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

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

b) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

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.

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 II**.

4.2.- Alta, Suspensión y Baja en el Servicio.

4.2.1.- Alta en el Servicio.

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Es responsabilidad de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud comprobar que la persona solicitante del alta cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el apartado 3 del presente Documento. Asimismo, en el caso de que no pudieran ser atendidas todas las solicitudes de alta, corresponde a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud aplicar los criterios de preferencia establecidos en el citado apartado 3.

Instalación del terminal y alta en el servicio:

La empresa/entidad adjudicataria ha de dar de alta a la persona en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la relación de altas de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud. Asimismo se ha de especificar si el alta tiene carácter urgente, que en este caso ha de procederse a instalar el terminal en 48 horas.

La horquilla horaria de visitas domiciliarias para instalación, mantenimiento y coordinación en Zona, será de lunes a sábados de 9 a 20 horas.

La empresa/entidad adjudicataria, en el plazo citado, llevará a cabo las siguientes acciones:

- Se concretará la fecha para la instalación del terminal o bien se informará a la persona usuaria de que en el plazo de tres días recibirá una llamada con el fin de acordar día y hora de instalación del equipo, esta llamada se concretará por el propio instalador o por el servicio de atención al cliente.
- Se instalará el terminal y se producirá el alta en el servicio de Teleasistencia, en los plazos establecidos anteriormente.

4.2.1.1.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

La empresa/entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los requisitos y criterios de preferencia establecidos en el último párrafo del apartado 3.1 anterior.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Ayuntamiento de Jerez

Bienestar Social, Igualdad y Salud

- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas usuarias están obligadas a:

- Facilitar los datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos para valorar y atender la situación.
- 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 CA, con la suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa/entidad adjudicataria serán trasladadas a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, que adoptará las medidas que procedan, en su caso.

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

4.2.2.- Suspensión Temporal.

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

El periodo mínimo de suspensión temporal será de al menos de tres-semanas.

El periodo máximo de suspensión del servicio correspondiente, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud no podrá ser superior a dos meses continuados. La persona usuaria causaría baja definitiva si se superara el periodo máximo establecido.

En casos excepcionales se deberá establecer un plazo concreto de retorno.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaron 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 por el Coordinador, a través

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



del Responsable del Servicio, a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

4.2.3.- Baja Definitiva.

Son causas de baja en los servicios:

- 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.

En los supuestos c) y d) la baja requerirá la comunicación previa de la situación por la empresa/entidad adjudicataria a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, y en todos los casos la notificación al mismo de la resolución de pérdida del derecho y/o de baja emitida por la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

5.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA/ENTIDAD ADJUDICATARIA.

La empresa/entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones pertinentes y deberá asimismo tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma Andaluza.

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.

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 del Excmo. Ayuntamiento de Jerez. 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.

	Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una		
	copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma				
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



5.1.- Recursos Humanos.

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

El personal dependerá exclusivamente de la empresa/entidad adjudicataria, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

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.

Dependiendo del área geográfica donde se presta el servicio de Teleasistencia, el personal contratado se comunicará con fluidez, además de en castellano en otras lenguas oficiales en España.

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

En el supuesto de subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en el Convenio vigente.

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:

5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia

La empresa/entidad adjudicataria designará un Responsable del Servicio, que debe ser un profesional con titulación universitaria y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de TAD garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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 la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, debiendo informar o dar parte a las mismas de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

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

5.1.2 Coordinador/Coordinadora

La empresa/entidad vendrá obligada a asignar un coordinador/coordinadora por cada 1.000 terminales de persona usuaria en activo.

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 de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se 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 Atención Social Primaria, a través del Responsable del Servicio.

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

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

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.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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

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

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 8 h. a 22 h.	1	1
De 22 h. a 8 h.	1	1

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

Perfil profesional.- Deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

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 en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

5.2.- 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.

	Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4	.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
001H1380P132WP4					



5.2.1.- Centro de Atención de Teleasistencia

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, Dispositivos). Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores,...) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa/Entidad para la prestación del Servicio, debe contar con al menos de una Central de teleasistencia ubicada en territorio español y otra Central de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual. La Central de respaldo no podrá ser subcontratada a otro proveedor.

En el ámbito territorial en que se va a prestar el servicio, la empresa/entidad dispondrá de una Oficina y del personal que se señala en el punto 5.1., con la excepción del Responsable del CA y teleoperadores/as.

El coste de la llamada para la persona usuaria no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

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.

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.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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.
- Utilización de Líneas de red Inteligente (líneas 90X) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

SOFTWARE de Teleasistencia:

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

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

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

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- 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:

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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.

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

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

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 este genere una alarma mediante la pulsación de un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal u otros dispositivos periféricos asociados al terminal.

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

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de teleoperadores/as que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

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,

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



pudiendo la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud 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.

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

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

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

5.2.3.2.- 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,

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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	

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas llegan 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:

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

Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedica, 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.

	Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4	.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
001H1380P132WP4					



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.

5.2.3.3.- 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 unidad.

Números de teléfonos del CA.

5.3.- Gestión de Calidad y Protocolos de Atención.

5.3.1.- Plan de Calidad

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

Sistema de calidad del Servicio que debe definir:

- Política de calidad
- Objetivos

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- Funcionamiento y organización.

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

Evaluación interna de la calidad del Servicio, para ello 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 de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

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

Este Plan debe estar documentado y aplicado al Servicio y debe ser revisado anualmente.

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

Inicio del servicio:

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

Prestación del servicio:

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador/ra del Servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de Teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio, establecido por la EE.LL.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción.
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Número de personas usuarias a las que se ha realizado encuesta de satisfacción/total de personas usuarias (este indicador se debe medir anualmente).
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios...).
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos (familiares, vecinos...).
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la UMO al domicilio.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la empresa/entidad.

Baja o finalización del servicio:

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

Personal:

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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

Recursos materiales:

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

Centro de Atención:

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

5.3.2.- 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.

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.
- Custodia y manipulación de llaves.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



- Baja en el servicio.

5.4.- 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 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

La 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 hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por la empresa/entidad adjudicataria en la ejecución del contrato serán propiedad de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de Teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

La empresa/entidad adjudicataria se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por la empresa/entidad adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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 a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud en formato electrónico exportable y explotable en Excel la siguiente información:

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

Actividad del servicio:

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

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología (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.

Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Ayuntamiento de Jerez

Bienestar Social, Igualdad y Salud

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

- **Informe con carácter anual**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:

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

Por otra parte la empresa/entidad adjudicataria queda obligada a:

- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que soliciten las Entidades Locales, 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 a la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud
- 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 Delegación de Bienestar

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Social, Igualdad y Salud con la periodicidad que se establezca el Excmo. Ayuntamiento de Jerez.

7.- CONTROL DE CALIDAD

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud 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.

En Jerez, a 23 de Enero de 2013

La Directora del Área

Jefe de Dpto. Dependencia,
Discapacidad y atención al Mayor

Nuria Núñez Real

Juan Jorge Racero

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



**ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE GESTIÓN
QUE REGISTRÁN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

ANEXO I

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/ra de la empresa/entidad adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores,) 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 Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud 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 el logotipo de la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



ANEXO II

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%

 Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543
		FECHA	23/01/2013
		FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4			



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 de Unidad Móvil		
3.2.2 Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos		
3.2.3 Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.		
3.2.4 Movilización Recursos Sanitarios		
3.2.5 Movilización de Policía		
3.2.6 Movilización de Bomberos		
3.2.7 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 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. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma, es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.

1.1.2 Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios. La movilización de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma, es obligatoria siempre que la persona usuaria viva sola o con acompañante dependiente.

1.1.3 Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma, incluida intervención de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma.

 Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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/UMO/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 ...).

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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 Intervención de Unidad móvil. Atención que requiere la movilización y la actuación de la Unidad Móvil.

3.2.2 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.

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

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



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

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

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

3.2.7 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 Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.

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)

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



4.8 Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (llamadas realizadas por teléfono externo del oficial de Unidad Móvil, llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas,...).

 Ayuntamiento de Jerez		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



ANEXO III

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES

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 la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Terminal de Teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por la Delegación de Bienestar Social, Igualdad y Salud.
- 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.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma	
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					



Ayuntamiento de Jerez

Bienestar Social, Igualdad y Salud

- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aún así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas, ...).
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

		Código Cifrado de Verificación: 001H1380P132WP4		.Permite la verificación de la integridad de una	
		copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.via010.com/verificafirma			
FIRMA	JUAN JORGE RACERO, 31696525H	SN	1019727134	FECHA	23/01/2013
FIRMA	NURIA NUÑEZ REAL, 31653691X	SN	1018892543	FECHA	24/01/2013
 001H1380P132WP4					