



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA, EXCLUIDA LA CAPITAL.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante servicio de TAD) de la Diputación Provincial de Zaragoza, en los municipios de la Provincia de Zaragoza, excluida la capital.

2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

a.- Definición del Servicio

El Servicio de Teleasistencia, es un servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y con un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de recursos, si fuera necesario.

El Servicio no presta atenciones de carácter sanitario (atención médica, manipulación de aparatos o instrumentos que precisen de conocimientos profesionales, que sean competencia de personal sanitario, traslado centros de salud, hospitales y similares).

b.- Objetivos

Los objetivos del Servicio de TAD pretenden procurar una atención centrada en la persona, que facilite la prevención y detección de situaciones de riesgo social.

Dichos objetivos son:

1. Proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares.
2. Garantizar la comunicación y atención las 24 horas del día, los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente.
3. Favorecer la permanencia, e integración, en el entorno familiar y social habitual, a las personas usuarias.
4. Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de necesidad o emergencia, en coordinación con recursos especializados, a fin de favorecer la



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

autonomía y calidad de vida de las personas a las que se dirige el Servicio de TAD.

5. Apoyar al entorno socio- familiar que asume el cuidado de las personas usuarias, facilitándoles el acceso a los recursos necesarios, en coordinación con otras redes de atención.

3. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración inicial de 2 años, prorrogables año por año, haciendo un total de 4 años, una vez formalizado el contrato, el inicio del mismo, podrá ser a partir de la fecha del vigente o en su caso a partir de la formalización del mismo si es posterior.

PRESUPUESTO DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación se fija en la cantidad de **20 euros/Terminal/Mes** a los cuales se añadirá **0,80 euros**, correspondiente al importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Este presupuesto se desglosa de la siguiente forma:

Cuadro nº1

PRECIO TERMINAL	PRECIOS MES SIN IVA	IVA	PRECIOS MES CON IVA
TERMINAL	20,00	0,80	20,80
TOTAL	20,00	0,80	20,80

En este presupuesto se entienden incluidos cualesquiera otros tributos o gastos que puedan gravar el objeto de la contratación.

Las ofertas económicas que presenten los licitadores, que no podrán superar en ningún caso el importe señalado como presupuesto base de licitación (20,80 euros/Terminal/mes), indicarán separadamente el importe del IVA que deba ser repercutido a la Diputación de Zaragoza, que en este caso será por importe de 0,80 euros/Terminal/mes. Así mismo, los precios establecidos en el cuadro nº1, tendrán el carácter de máximos, por lo que en ningún caso podrán superar dichos importes en la oferta económica.

La presentación de las ofertas deberá incluir el precio de la totalidad de los terminales, cuya instalación es obligatoria en cualquier caso.

El montante previsto de los terminales a contratar queda establecido como sigue:



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

Cuadro n°2 PRECIO DEL CONTRATO.

PRIMERA ANUALIDAD		Nº DE TERMINALES/MES	precio termina l sin IVA	PRECIO MES SIN IVA	IVA	PRECIO MES CON IVA
2018/2019						
AÑO	MES					
	DE 22/04 HASTA 30/04					
2018		2.364	20 €	14.184,00 €	567,36 €	14.751,36 €
2018	MAYO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	JUNIO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	JULIO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	AGOSTO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	SEPTIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	OCTUBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	NOVIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2018	DICIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	ENERO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	FEBRERO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	MARZO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
	DE 01/04 HASTA 21/04	2.364	20 €			
2019				33.096,00 €	1.323,84 €	34.419,84 €
TOTAL				567.360,00 €	22.694,40 €	590.054,40 €

SEGUNDA ANUALIDAD		Nº DE TERMINALES/MES	precio termina l sin IVA	PRECIO MES SIN IVA	IVA	PRECIO MES CON IVA
2019/2020						
AÑO	MES					
	DE 22/04 HASTA 30/04					
2019		2.364	20 €	14.184,00 €	567,36 €	14.751,36 €
2019	MAYO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	JUNIO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	JULIO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	AGOSTO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	SEPTIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	OCTUBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

2019	NOVIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2019	DICIEMBRE	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2020	ENERO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2020	FEBRERO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2020	MARZO	2.364	20 €	47.280,00 €	1.891,20 €	49.171,20 €
2020	DE 01/04 HASTA 21/04	2.364	20 €	33.096,00 €	1.323,84 €	34.419,84 €
TOTAL				567.360,00 €	22.694,40 €	590.054,40 €

El valor estimado del contrato es 1.134.720,00 € del precio del contrato más 1.134.720,00 € de las posibles prórrogas, que hacen un total de 2.269.440,00 € sin IVA, y un precio con IVA de 2.360.217,60 euros quedando condicionado su adjudicación, a la consignación efectiva del crédito en la aplicación presupuestaria 31300/23100/2279900 de cada uno de los ejercicios presupuestarios.

4. PAGOS

El importe de la adjudicación será satisfecho al contratista, por meses vencidos, con cargo a los créditos previstos en el Presupuesto de la Corporación, previa presentación de la correspondiente factura de los servicios efectivamente realizados, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, así como a las características establecidas en el Anexo V del presente pliego. Deberán contar con la conformidad del Servicio de Bienestar Social y Desarrollo y fiscalización por la Intervención General de la Diputación Provincial de Zaragoza.

A la factura ad supra referida, deberá acompañarse un cuadro de los trabajadores adscritos que han prestado el servicio durante el mes que se facture, especificando el nombre de la persona, horario de trabajo, días de la semana y lugar.

5. CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA.

No se exige, al ser un contrato de servicios.

6. SOLVENCIA TÉCNICA.

Una relación de los principales servicios de teleasistencia realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado mediante una declaración



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Para acreditar la solvencia técnica, el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior a 567.360,00 euros.

7. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

- Disponer de instalaciones, donde estará ubicado el centro de atención que atenderá la totalidad del servicio, en cualquier municipio de la Provincia de Zaragoza, incluida Zaragoza capital. El adjudicatario deberá permitir la visita de dicho centro en cualquier momento por parte de los técnicos de Diputación Provincial.
- La prestación del servicio de teleasistencia se realizará conforme a las condiciones establecidas en el presente pliego, y de acuerdo con la Norma UNE 158401:2007.
- Las personas destinadas a la ejecución del contrato deben estar dadas de alta y afiliadas al régimen general de la Seguridad Social, del mismo modo la entidad adjudicataria deberá prestar el servicio respetando las normas sociolaborales vigente en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo. Por lo que antes de la adjudicación deberá aportarse el compromiso de las contrataciones a realizar y antes de la formalización deberán aportarse los oportunos contratos laborales.

La entidad adjudicataria deberá disponer de la documentación y ponerla a disposición de Diputación Provincial al fin de que en cualquier momento de la ejecución, pueda revisarse por los técnicos, el cumplimiento de las condiciones solicitadas por este pliego y en su caso lo ofertado y declarado por el adjudicatario.

8. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Con carácter general, podrán ser beneficiarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria las personas con los perfiles siguientes:

1. Personas mayores de 65 años, priorizando a las mayores que viven solas.
2. Personas con 18 o más años, en situación de dependencia reconocida por resolución administrativa del órgano competente, que incorpore el Servicio de Teleasistencia en su programa individualizado de atención (PIA).



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

3. Personas con 18 o más años, en situación de riesgo de aislamiento severo (excepto en situaciones que se atienden desde servicios especializados) o con enfermedad grave e incapacitante.

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, deben excluirse como personas titulares a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias. No obstante, en dichos casos podrá considerarse el servicio de teleasistencia como apoyo a cuidadores principales de estas personas.

9. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO:

Además de ajustarse a alguno de los perfiles sociales indicados en el punto 9 para solicitar el Servicio deberá:

1. Disponer de línea telefónica fija en el domicilio, cuyas características permitan la interacción entre el equipo de teleasistencia que proporciona la Empresa adjudicataria y el Centro de Atención.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que no disponga de línea telefónica fija o que está no sea compatible con el equipo de teleasistencia, la entidad adjudicataria facilitará los medios técnicos necesarios para compatibilizar la telefonía móvil con el equipo de teleasistencia.

2. Tener capacidad la persona interesada o, en su caso, la persona con la que conviva, para realizar un uso adecuado del Servicio.

En ningún caso, podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias. No obstante, en dichos casos podrá considerarse el servicio de teleasistencia como apoyo a cuidadores principales de estas personas.

10. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

La entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la Diputación Provincial de Zaragoza 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:

1. A ser informado, antes del inicio del servicio de sus derechos y responsabilidades y de las características del servicio.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

2. A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los criterios de selección.
3. A tener garantizada la protección de sus datos personales, así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.
4. A recibir un trato correcto, cordial y respetuoso por parte del personal del servicio.
5. A recibir adecuadamente las prestaciones del servicio.
6. A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
7. A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones o desacuerdos.
8. A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
9. A conocer las aportaciones económicas que le corresponda realizar.
10. A darse de baja en el servicio a petición propia.

Las **responsabilidades** que la persona usuaria contrae al recibir el Servicio son:

1. Facilitar y comunicar toda la información personal, social y sanitaria y social necesaria para recibir la prestación.
2. Permitir la instalación del terminal, y en su caso de los periféricos, en su domicilio. Mantenerlos en su domicilio, hasta el día de su retirada por personal de la empresa adjudicataria.
3. Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evolución del Servicio.
4. Informar de cualquier cambio en el operador de telefonía.
5. Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este Servicio.
6. Comportarse con corrección y respeto en el trato con las personas que atienden el Servicio.
7. Hacer uso adecuado de los dispositivos. Reponerlos, si su avería se debe a un mal uso.
8. Abonar la aportación económica correspondiente, en su caso.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

9. En caso de desear darse de baja comunicarlo ante la entidad adjudicataria, los Servicios Sociales de referencia ó ante Diputación, facilitando la retirada de los dispositivos.
10. Comunicar en su caso de forma inmediata, la resolución de reconocimiento de la situación de Dependencia y del establecimiento del programa individual de atención (PIA) y cualquier otra variación de su situación personal, sanitaria, familiar y social, con respecto a aquella sobre la cual se concedió el Servicio, y que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación.
11. Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
12. Comunicar que no desea continuar recibiendo el servicio.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la entidad adjudicataria serán trasladadas a la Diputación Provincial de Zaragoza, que adoptará las medidas que procedan.

11. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN EL COSTE.

Las personas usuarias del servicio participarán en el coste del mismo en la cantidad que fije la Diputación Provincial de Zaragoza por aplicación de la Ordenanza de Precio Público.

El adjudicatario se compromete expresamente a no cobrar, ni recibir de las personas usuarias cantidad económica suplementaria alguna por liquidación de los servicios a prestar, ni por otro concepto.

12. 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.

Para ellos, el precio del servicio ascenderá al 100% de su importe.

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.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

El precio del servicio para este tipo de persona usuaria será, como máximo, del 50% del fijado para el titular.

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.

El precio del servicio para estas personas usuarias será Cero Euros (0 €).

13. ORGANIZACION Y GESTION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

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

La 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.

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 esta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.
- Gestionar las agendas en los términos establecidos en el Pliego.
- Seguimiento permanente desde el C.A. mediante llamadas telefónicas periódicas, realización de gestiones de llamadas de cortesía y seguimiento programadas por el Centro de Atención.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

2. Transferencia de información, sustitución de dispositivos para el inicio efectivo de la prestación del servicio:

Con carácter previo al inicio del contrato, se establecerá un periodo transitorio inicialmente de un mes (que podrá reducirse si así lo exige el periodo de inicio del contrato), para trasladar la información necesaria desde Diputación Provincial y de la anterior empresa adjudicataria del servicio, a los efectos que la nueva empresa seleccionada pueda realizar cuantos trámites sean necesarios para el inicio de la prestación del servicio (visitas, entrega de colgantes, instalaciones en el domicilio del beneficiario, etc). Del mismo modo la empresa que resulte adjudicataria en el presente contrato, trasladará la información necesaria, en el caso de cambio de empresa adjudicataria del servicio.

3. Información, valoración y acceso en el servicio

Corresponde a los Servicios Sociales de Base de la Provincia la información para el acceso al Servicio, tramitación y valoración inicial de las solicitudes que serán remitidas a la Diputación Provincial.

Tras la valoración de los Trabajadores Sociales de la Provincia de Zaragoza, la Diputación Provincial de Zaragoza realizará la valoración definitiva y Alta de las personas en el Servicio, para ello establecerá los canales de comunicación de las Ordenes de Alta por los medios electrónicos y telemáticos más adecuados.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del proyecto la Diputación Provincial asignará de entre su personal, como mínimo, un profesional como responsable técnico del proyecto a desarrollar en todo su ámbito territorial. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- a) Proporcionar a la empresa/entidad antes de proceder a la instalación del terminal y dar altas en el servicio, los datos personales básicos de la persona usuaria.
- b) Mantener actualizados los datos de las personas usuarias.
- c) Facilitar a la empresa/entidad los datos y modo de acceso a los recursos propios de esa Entidad Local a los que puedan recurrir en caso de ser adecuados para resolver una situación de emergencia planteada por alguna persona usuaria.
- d) Control y verificación en la tramitación del pago de facturas.

La Diputación Provincial de Zaragoza ofrecerá a los solicitantes del servicio la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo:

- a) Definición del servicio.
- b) Condiciones de acceso y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- c) Funcionamiento general.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

- d) Prestaciones.
- e) Identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- f) Teléfonos de contacto.
- g) Coste para el usuario de la prestación, de conformidad con la Ordenanza reguladora del correspondiente precio público.

4. Servicios de instalación, mantenimiento, reposición y garantía del equipamiento técnico.

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

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 24 horas desde que se detectó la avería, siendo dicha reparación o sustitución en todo caso por cuenta de la empresa adjudicataria.

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 Centro de Atención (C.A.) cuantas veces lo estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del C.A. serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Telesistencia de la Diputación Provincial de Zaragoza 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 C.A. se deben responder en un tiempo medio de 10 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

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

La entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo teleoperador 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 CA producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

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

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

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

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

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

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Diputación Provincial. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por la Diputación Provincial, 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



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

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 C.A., 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 C.A., no se ha 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 C.A.

Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.

Si de la información recogida por el C.A. se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

En cualquier caso, se pondrá simultáneamente en contacto con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario.

Sus actuaciones tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el C.A.

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

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El C.A. debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.

La programación de las llamadas garantizará que es siempre el mismo teleoperador quien las realiza. En caso de que esto no fuera posible se comunicará al usuario dicho cambio y se le proporcionarán los datos del teleoperador que le sustituya.)

El CA entrará en contacto con las personas usuarias con carácter general y atendiendo a distintos motivos al menos una vez cada 15 días, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta.

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

- **De Agenda, recordatorios, seguimiento.** Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas etc. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria, familiares. Asimismo mantener actualizados los datos de la persona usuaria.
- **De Cortesía:** Con la finalidad de estar presente de continuo en la vida de la persona usuaria. 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.
- **Llamadas de seguimiento:** Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos así como aquellas dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Diputación Provincial de Zaragoza. Si ante una llamada de seguimiento no se consigue comunicar con el usuario se repetirá ésta durante tres días consecutivos, en franjas horarias diferentes. Si no se consigue contactar con el usuario, se llamará al teléfono de un familiar para obtener la información necesaria respecto a la situación del mismo.

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.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Otros.

El C.A. deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

La Entidad adjudicataria dispondrá de 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 IV**.

14. ALTAS, AUSENCIAS, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO

1.- Altas en el servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por la Diputación Provincial de Zaragoza.

Es responsabilidad de la Diputación Provincial comprobar que la persona solicitante del alta cumple los perfiles y requisitos establecidos en los puntos 9 y 10 del presente documento. Asimismo, en el caso de que no pudieran ser atendidas todas las solicitudes de alta, corresponde a la Diputación Provincial aplicar los criterios de preferencia establecidos.

La Diputación Provincial comunicará el alta de la nueva persona usuaria del servicio y sus datos personales básicos a la empresa adjudicataria, la cual se pondrá inmediatamente en contacto con ella para proceder a la suscripción del documento contractual (**Anexos I y II**) al que se refiere el apartado siguiente del presente Documento y a la instalación de los terminales necesarios para el funcionamiento del sistema.

a) **Contacto inicial:**

El coordinador o responsable de la entidad será el responsable del primer contacto con la persona usuaria. En dicha llamada, se acordará día y hora aproximada de la cita, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. Se proporcionará al usuario el teléfono de la entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

En la visita a domicilio los coordinadores deben ir identificados.

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

- Características específicas de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, etc.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

- Autochequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio.

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

En dicha visita el coordinador verificará que el impreso de solicitud de alta del servicio se encuentra debidamente cumplimentado (Anexo II).

b) Instalación

La instalación de los terminales necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario, se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación a la entidad adjudicataria por parte de la Diputación Provincial de Zaragoza, dicho plazo de instalación no será operativo en el caso que estén instalados la totalidad de terminales objeto del presente contrato (en dicho caso el plazo computará desde el momento que Diputación comunique la baja del Servicio)

En los casos en los que, desde Diputación Provincial de Zaragoza, se valore como urgente la instalación del servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas.

No se podrán calificar como urgentes más de 2 terminales o un 5% del total de altas propuestas en el mes.

Los retrasos en los plazos de instalación que sean imputables a las personas usuarias, deberán quedar explícitamente recogidos en su expediente.

La instalación debe ser realizada por operarios especializados, que serán responsables de ofrecer información a la persona usuaria en relación al funcionamiento, características, así como de la demostración de uso.

La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 10 y las 20 horas, de lunes a sábado. Si bien el horario y días se deberá ajustar a la situación de las persona usuarias, cuando sea necesario, a propuesta de la Diputación Provincial.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador del Servicio de Teleasistencia de la entidad adjudicataria 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 a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las persona usuarias.

Los costes de la instalación serán por cuenta de la empresa adjudicataria.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

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

La instalación del terminal se realizará según protocolo determinado en el **Anexo III**.

c) Mantenimiento del equipamiento

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

Cuando se detecte una avería o fallo del sistema, se procederá a la reparación o sustitución del terminal, en su caso, en las 24 horas siguientes a la detección de la avería, siendo dicha reparación o sustitución por cuenta de la empresa adjudicataria. El desplazamiento al domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de cita con la persona usuaria. Una vez reparado o sustituido el equipamiento, se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

2.- Ausencias domiciliarias:

Es la situación que se produce tras la comunicación, telefónica o por escrito, por parte de la Diputación Provincial de Zaragoza, o del usuario o familiar, a la entidad adjudicataria, de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado o previsiblemente breve (no superior a un mes).

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

3.- Suspensiones temporales:

La situación de suspensión temporal puede ser debida a:

- a) Situación sobrevenida de una ausencia domiciliaria.
- b) Comunicación de la Diputación Provincial de Zaragoza, o del usuario o familiar, a la entidad adjudicataria, de ausencia en el domicilio por un período de tiempo superior a un mes e inferior a siete meses.

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

En dichos casos, la empresa adjudicataria remitirá un listado de aquellas personas que vayan a cumplir los plazos marcados de suspensión, a la Diputación



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

Provincial de Zaragoza, quien a su vez comunicará a la empresa la continuidad o la baja definitiva de dicho usuario una vez se realicen los trámites oportunos.

Durante el primer mes de situación de suspensión temporal se producirá el pago correspondiente a la entidad adjudicataria.

4.- Baja en el servicio:

La baja en el Servicio será comunicada por las personas usuarias ó por los servicios Sociales.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la empresa adjudicataria la baja, esta deberá poner en conocimiento de Diputación dicha situación, mediante los medios que ésta establezca.

En todo caso será Diputación Provincial será la responsable de ordenar la baja a la entidad adjudicataria.

Las bajas en el servicio de TAD pueden obedecer a:

- Derivado a otra entidad.
- Fallecimiento.
- Baja en el Padrón Municipal de Habitantes, de un municipio de la provincia de Zaragoza, excluida Zaragoza capital.
- Ingreso centro residencial.
- No aceptar condiciones del servicio.
- Obtención recurso por otros medios.
- Petición del interesado.
- Solución del problema.
- Traslado con familiares o amigos.
- Traslado domicilio propio.
- Por modificación de la circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio.
- Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.

En estos casos, la entidad procederá a retirar, previa concertación de cita con el usuario o familiar, el terminal.

5. Relación y coordinación de la Diputación Provincial de Zaragoza con la entidad adjudicataria:

La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos provinciales y personal designado por la entidad adjudicataria como interlocutor del Servicio. El contenido principal de dichas reuniones versará acerca de:

1. Altas y bajas producidas.
2. Instalaciones realizadas (terminales).



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

3. Incidencias y resolución de las mismas.
4. Ausencias domiciliarias y suspensiones temporales producidas.
5. Cualquier otra circunstancia de interés y relacionada con el objetivo de garantizar la adecuada prestación del Servicio.

Igualmente, Diputación llevará a cabo inspecciones y controles periódicos para garantizar la calidad de la prestación del Servicio y por consiguiente la atención que se ofrece a las personas usuarias.

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

15. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

El cumplimiento de la normativa procedente de la Unión Europea como la Directiva 2002/21/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/19/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión... así como el resto de normativa de aplicación.

16. RECURSOS HUMANOS Y PERFILES PROFESIONALES.

La entidad adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato, debiendo contar, al menos, con los perfiles profesionales que se indican a continuación, de modo que permita cumplir el contenido de exigencias, los plazos e indicadores establecidos en el presente Pliego.

El personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con Diputación Provincial de Zaragoza.

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

1.- Director/a del Servicio de Teleasistencia



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

El Adjudicatario designará un director/a del servicio 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 director/a de los servicios será, durante todo el período de ejecución del contrato, el interlocutor válido en las relaciones entre la entidad adjudicataria y la Diputación Provincial de Zaragoza, debiendo informar o dar parte a la misma de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figurase la designación del director/a responsable del Servicio será comunicada por escrito a la Diputación Provincial antes de la fecha de la firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de director/a responsable, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la Diputación Provincial.

Perfil Profesional del Director/a:

- Titulación académica universitaria en el ámbito socio-sanitario (Grado en Trabajo Social, Psicología, Sociología, Medicina, o equivalentes).

En caso de no contar con titulación universitaria especializada en el ámbito determinado, deberá contar con titulación académica universitaria y titulación homologada a Director de Centro de Servicios Sociales o disponer de un Master en Dirección y Gestión de Servicios Sociosanitarios.

- Experiencia profesional en servicios sociales de, al menos, 4 años.

2.- Responsable del Centro de Atención, garantiza la correcta dirección del personal del CA y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil profesional del Responsable del Centro de Atención:

- Debe poseer titulación académica universitaria
- Experiencia de al menos, cuatro años en puesto de similares características en Servicios de Teleasistencia y en la coordinación de equipos.

3.- Coordinador/a.

La empresa/entidad vendrá obligada a asignar un coordinador/coordinadora por cada 500 terminales de personas usuarias en activo.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

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 de los servicios, el Gerente y la director/a responsable de la entidad adjudicataria.

Es responsable de realizar la primera visita al domicilio, previa a la puesta en marcha de los servicios que de acuerdo al presente pliego habrá de acompañar con la información sobre los mismos, de la instalación de los medios técnicos en el TAD, de familiarizar a la persona usuaria con el servicio y sistema y velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.

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

Se ocupa de la recogida y actualización permanente de datos, de facilitar la información actualizada sobre los servicios prestados, movimiento de altas, bajas y de todo tipo de incidencias en la prestación de los mismos a los responsables del proyecto de TAD, de los Centros Municipales de Atención Social Primaria, a través del responsable.

Perfil Profesional del Coordinador/a:

- Titulación académica universitaria de orientación social (trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional o equivalente).
- Experiencia de al menos, tres años en servicios sociales.

4.- Teleoperadores. Personal responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

EL número mínimo de teleoperadores para la prestación del servicio, se determinará según el número de terminales en uso con que cuente la entidad prestadora.

Cuadro n°3

Franja Horaria.	Hasta 1.000 terminales	De 1.001 a 2.400 term.
De 8 h. a 22 h.	1	2
De 22 h. a 8 h.	1	1



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

De modo que el número mínimo de teleoperadores para la prestación del servicio será: de 2 en el caso de hasta 1.000 terminales y de 5 entre 1001 y 2.400 terminales y franja horaria.

Asimismo, la entidad deberá incorporar 1 teleoperador/a, como mínimo, para llamadas de seguimiento con el fin de hacer frente a las obligaciones contraídas en este Pliego: una llamada de seguimiento a cada una de las persona usuarias que tiene asignadas, cada 15 días.

Los **Teleoperadores** dispondrán, al menos, de una hora mensual para tareas de seguimiento y coordinación con el Coordinador. Dicha hora se computará como hora de trabajo.

Perfil profesional de los Teleoperadores:

- Deberán poseer formación profesional de orientación en la rama socio-sanitaria. (Del mismo modo, se podrá contar con una capacitación superior en la precitada rama socio/sanitaria.)

- Contar con experiencia en puestos de similares características de al menos dos años.

Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5.- Instaladores y Técnicos.

Personal que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del Servicio (Terminales y sistemas periféricos en su caso).

Perfil profesional de los instaladores y técnicos:

- Al menos formación profesional en electricidad, telefónica y electrónica y experiencia en puestos de similares características.

OTROS: La entidad adjudicataria deberá contar con los siguientes profesionales que complementen y apoyen el servicio: Terapeuta ocupacional y Psicólogo, lo cuales podrán estar integrados entre el personal anteriormente señalado.

17. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La entidad adjudicataria de los servicios deberá en todo caso:

- 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.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

Asimismo la empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta la formación que se ofrece a los profesionales diferenciando:

Formación inicial, que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa, política de calidad de la empresa, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.

Formación continúa que incluya:

Un Plan de Formación continua retribuida, como mínimo de 14 horas anuales, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

El Plan de formación se especificará en las ofertas que presenten las entidades licitadoras.

18. RECURSOS MATERIALES

La entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales necesarios para la gestión y ejecución del Servicio de Teleasistencia.

a.- Centro de atención (CA)

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, sistemas periféricos en su caso).

Los requisitos mínimos que debe tener el **CA** son los siguientes:

1. Debe estar provisto de tecnología (software de gestión del servicio, hardware, servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente; asimismo debe proporcionar a los teleoperadores información de las personas usuarias a quienes corresponde el dispositivo que las ha generado.

2. Debe estar ubicado específicamente en una población de la provincia de Zaragoza, incluida la capital (véase Acuerdo 120/2017, de 5 de diciembre de 2017, del Tribunal

Administrativo de Contratos Públicos de Aragón) y estar operativo 24 horas 365 días al año, atendiendo todas las comunicaciones relativas al servicio.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

Los técnicos de D.P.Z podrán realizar las auditorías que consideren necesarias, solicitar copias de los horarios de personal, y cuantas medidas consideren necesarias para comprobar el cumplimiento de esta condición.

Debe disponer de espacios diferenciados, con el equipamiento adecuado a su finalidad, así como con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención y comunicación simultánea de las personas usuarias. En todo caso, se deberá garantizar un mínimo de diez comunicaciones simultáneas.

3. Los requisitos mínimos que debe tener el CA son los siguientes:

- Aplicación informática que permita tener información de las actuaciones realizadas por el sistema.
- Sistema duplicado a nivel de hardware, software, cableado, etc.
- Sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del centro de atención en caso de suspensión del suministro externo. Este sistema debe contar como mínimo con un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno.
- Sistema que permita la grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas por las personas usuarias del servicio (llamadas entrantes).
- Servicio de backup de la propia aplicación de gestión de la central receptora con su terminal de comunicaciones.
- Sistema de tarificación telefónica que permita controlar en cualquier momento el número de llamadas recibidas y/o emitidas para el correcto funcionamiento del servicio de Teleasistencia. Este sistema de tarificación dispondrá de un acceso para la Diputación Provincial de Zaragoza con el fin de realizar cuantas consultas se consideren oportunas.

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 la Diputación Provincial de Zaragoza a partir del momento de la adjudicación del contrato.

b. Terminales de Teleasistencia emisores de alarmas para las personas usuarias:

La 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 el CA con solo pulsar un botón.

Las características técnicas del terminal deben ajustarse a las siguientes especificaciones:

1. Debe permitir la integración de todos los protocolos de comunicación existentes en el mercado. Tanto la plataforma de comunicación e informática



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

del CA como los terminales, deberán ser compatibles entre sí, y han de ser multiprotocolo, permitiendo el acceso a terminales de varias marcas.

2. Debe ser accesible, de fácil comprensión y manejo y cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.
3. Debe disponer de un botón de llamada diferenciado en tamaño, color y relieve al resto, destinado al envío de una llamada al CA.
4. Debe disponer de un botón de llamada diferenciado en tamaño, color y relieve al resto, que permita aumentar los canales o vías de información a las personas usuarias, a través del Servicio que determine la Diputación de Zaragoza.

Esta función deberá estar operativa, mediante programación remota desde el CA, en el plazo de 3 meses, a contar desde la fecha en que la Diputación Provincial de Zaragoza lo solicite.

5. Debe disponer de un altavoz y un micrófono de alta sensibilidad, de forma que se permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema de manos libres.
6. Debe poder complementarse con elementos adicionales, en situaciones en las que la cobertura no sea suficiente, en cualquier estancia del domicilio.
7. Debe tener un volumen de sonido controlable desde el CA.
8. Debe tener autonomía, de, al menos 24 horas en reposo, incluida ½ hora de conversación “manos libres”. En el caso de teleasistencia móvil, debe tener autonomía mínima de 9 horas.
9. Debe ser programable, tanto desde el domicilio como desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación o a través de cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
10. Debe estar programado para que, tras la activación, se inicie un corto período que no supere los 8 segundos, durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error. El periodo de prealarma se debe señalizarse de forma accesible para la persona usuaria.
11. Debe disponer 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.
12. Debe tener capacidad para almacenar, al menos, 4 números de teléfono diferentes previamente definidos, siendo uno de ellos el número del CA.
13. Su programación y sus datos básicos deben residir en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

14. Debe aceptar la conexión de al menos 4 dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos diferenciados al CA.
15. Debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o del UCR, frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
16. Debe repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento, después de emitirse cualquier activación. Si aun así no se consigue 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.
17. Debe disponer de identificaciones ópticas y acústicas que informen al usuario de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal o UCR, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
18. Debe transmitir, en caso de fallo general de fluido eléctrico, el fallo de conexión a la red eléctrica en un periodo de tiempo aleatorio no superior a dos horas desde su detección, y siempre que ésta persista.
19. Debe permitir que desde el CA se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Estará programado para que realice la comprobación del terminal de manera automática, periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 7 días naturales, pudiendo Diputación de Zaragoza, en determinados casos, un intervalo diferente. Estos autochequeos serán gratuitos para la persona usuaria.
20. Debe permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Estos avisos serán derivados a otros números de teléfono, con objeto de liberar los números de atención directa a las personas usuarias, desde el CA.

Los dispositivos instalados en los domicilios, tendrán en todo momento una antigüedad inferior a 8 años, incluso en el caso de se aprueben prórrogas del contrato.

c. Unidad de Control Remoto, (URC) es el dispositivo que transmite la señal codificada de activación de alarma, al terminal, desde cualquier parte del domicilio.

1. Debe tener un diseño ergonómico, y ser de dimensiones y peso reducido para que sea portado sin molestias.
2. Debe disponer de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

3. Debe tener un sistema de confirmación de que la pulsación ha sido reconocida por el terminal, de forma que avise al usuario, de modo óptico, acústico o por vibración.
4. Debe tener un diseño de tipo pulsera, colgante o similar. Debe ser antialérgico y no inflamable. Si la UCR es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).
5. Debe ser hermética al agua (estanca) y tener un sistema de seguridad para que la persona usuaria no pueda manipularla.
6. Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras UCR o periféricos en su caso, que puedan operar bajo el mismo terminal.
7. Debe tener un radio de acción suficiente, o contar con un sistema de amplificación, que garantice la cobertura en todo el domicilio.
8. Deberá contar con batería de alta duración que garantice el funcionamiento durante un periodo mínimo de 3 años, siempre que se haya dado un uso correcto, tanto en mantenimiento como en pulsaciones (máximo 3 pulsaciones al día).
9. Debe realizar chequeos periódicos de funcionamiento para garantizar el buen estado de las baterías. En caso de mal estado enviará una señal codificada y diferenciada indicando la anomalía detectada

d. Periféricos. Son sistemas tecnológicos que complementan el TAD, ofreciendo seguridad, prevención de situaciones de riesgo y monitorización del estilo de vida de la persona usuaria. Asimismo, aportan un valor añadido al Servicio de TAD, ofreciendo mayor calidad a la persona usuaria.

Las entidades licitadoras, en su oferta, deben asumir el mantenimiento de los periféricos que en su caso estuvieran ya instalados en algún domicilio en el momento de formalización del contrato. Deben, asimismo, asumir su reprogramación de forma que sean compatibles con los terminales.

Los tipos de periféricos que se contemplaría instalar, en su caso, serían:

- Dispositivos adaptados a deficiencias sensoriales, audición o de habla.
- Detector de caídas.
- Detector de movimiento.
- Detector de gas.
- Detector de humos/fuego.
- Detectores de gas/monóxido de carbono.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

19. GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

a.- Sistema de calidad del servicio que debe definir:

- Política de la calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización.

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

Evaluación interna de la calidad del servicio, para lo que la 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 vinculada al servicio y clientes.
- Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas. Éstas deben ponerse en conocimiento de la Diputación Provincial de Zaragoza, para gestionar la reclamación o queja, dando las oportunas soluciones.

c.- Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua.

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

Este Plan debe estar documentado y aplicado a los servicios. Debe ser revisado anualmente.

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

Prestación del servicio:



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Gerente y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio, establecido por la EE.LL
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción.
- Numero de todas las reclamaciones o quejas recibidas.
- 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 Centro de Atención.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios, etc.).
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos (familiares, vecinos, etc.).
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.

Baja o finalización del servicio:

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

Personal:

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

Recursos materiales:

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

Centro de Atención:

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



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

La 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 del servicio.

20. CONFIDENCIALIDAD.

El Adjudicatario 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 9 y 1 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.

El Adjudicatario 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 el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad de la Diputación Provincial de Zaragoza, 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 entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

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

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

21. COORDINACIÓN E INFORMACION.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del Servicio objeto de este pliego se entenderán con el Director y Coordinador designado por la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria entregará a la Diputación Provincial la siguiente información, con formato electrónico exportable en Excel:



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

1. Quincenal o mensualmente a criterio de la Diputación Provincial de Zaragoza: Listado general de personas usuarias, que podrá serle requerido también en formato electrónico, conteniendo la siguiente información:

- Número total de personas usuarias por tipo de servicio.
- Datos por persona usuaria: Identificación (apellidos, nombre, teléfono, dirección, fecha de nacimiento y sexo). Modalidades de servicio. Fecha de alta. Fecha de baja. Fecha de suspensión temporal y de reinicio. Número de días de servicio.
- Datos de situación:
 - Activo: persona usuaria que se encuentra en su domicilio y recibe el servicio con normalidad.
 - Ausencia domiciliaria: Situación que se produce tras la comunicación por parte de la persona usuaria de una ausencia en el domicilio durante un periodo de tiempo no superior a un mes, dando lugar a suspensión del servicio.
 - Baja definitiva: persona usuaria que causa baja y causa de la misma, en dicho mes.
 - Partes de tareas suscritos por las personas usuarias mensuales.
 - Informe sobre la marcha y desarrollo del servicio, incidencias y, en su caso, propuestas en relación al servicio prestado.

2. Semestralmente al menos: Informe de resultados de los indicadores de calidad.

3. Anualmente antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información y en formato electrónico: Memoria anual de actividad que incluya informe de evaluación de la calidad del servicio, análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua, así como información relativa a las personas usuarias atendidas, servicios y actuaciones que se han llevado a cabo, y medios que el contratista ha dispuesto para su atención.

Por otra parte la entidad adjudicataria queda obligada a:

- Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle tanto los Servicios Sociales de la Provincia de Zaragoza como la Diputación Provincial de Zaragoza.
- Garantizar la continuidad del Servicio, como mínimo, en las mismas condiciones que actualmente se presta, y atender los objetivos y prestaciones contemplados en este PTT.
- Asumir todas las órdenes que Diputación emita relacionadas con la gestión del Servicio.



DIPUTACION DE ZARAGOZA

ÁREA DE CIUDADANÍA SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

- Facilitar a las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica.
- Cumplir la normativa vigente en materia de prestación del servicio y características técnicas de los equipos instalados en los domicilios.
- Comunicar los cambios que se produzcan en el personal directivo y/ coordinador del Servicio. Dicha comunicación se efectuará en el momento que se produzca el cambio, sin perjuicio de la acreditación que corresponda según los perfiles definidos en este PTT.
- Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios.
- Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto a las personas usuarias. El personal del CA debe transmitirles confianza en el Servicio y poner a disposición e interés por la resolución de sus demandas y las de sus familiares.
- Favorecer una buena relación con las personas usuarias y sus familiares, eludiendo cualquier conflicto.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE