



23 010 2016

EL SECRETARIO

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE PALENCIA.**

ÍNDICE

- 1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-
- 2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.-
- 3º.-PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.-
- 4º.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.-
- 5º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-
- 6º.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.-
- 7º.-COMIENZO DEL SERVICIO.-
- 8º.-INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.-
- 9º.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.-
- 10º.- TRASPASO DEL SERVICIO.-

ANEXO I.- CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

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

1º.- OBJETO DEL CONTRATO.-

Es objeto del presente contrato es la prestación del servicio de teleasistencia en la ciudad de Palencia de acuerdo con las condiciones que en este pliego se especifican, de conformidad con la regulación establecida en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en la norma UNE 158401 de servicios para la promoción de la autonomía personal gestión del servicio de teleasistencia, y conforme a lo dispuesto en la restante normativa reguladora del servicio. Asimismo será de aplicación la Ordenanza reguladora de precios públicos por la prestación del servicio de ayuda a domicilio, servicios complementarios de lavandería y comida a domicilio, y servicio de teleasistencia aprobada por el Ayuntamiento de Palencia para cada ejercicio de duración del contrato En el mes de octubre de 2016 la prestación de este servicio cuenta con 552 usuarios.

Todos los servicios deberán efectuarse conforme a la legislación vigente, tanto de carácter local, como autonómico y nacional, así como con lo establecido en los pliegos que rigen el presente contrato. La empresa adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de los servicios de servicios sociales exige las normas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

2º.- DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1.-El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es un servicio de atención personalizada en el domicilio de la persona, a través de línea telefónica fija o móvil de forma continuada durante 24 horas al día, todos los días del año. El servicio facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

El servicio debe poder:

- Recibir peticiones de asistencia, tanto verbales como automatizadas en caso de alarma.
- Contactar verbalmente con el usuario o con sus personas de referencia, ya sean contactos personales o profesionales.
- En determinados casos, bajo prescripción profesional y a solicitud del usuario, geo-localizar al usuario y controlar su deambulación fuera del domicilio.
- Movilizar inmediatamente la asistencia más oportuna a la situación del momento (domiciliaria o, excepcionalmente, fuera del domicilio), ya sea a través de recursos del adjudicatario, del entorno personal del propio usuario o los existentes en la comunidad.

La finalidad es promover la autonomía de las personas que viven en su domicilio y tienen dificultades en las actividades de la vida diaria ya sea por motivos de salud o por aislamiento, permitiendo que permanezcan en su entorno habitual con la mayor independencia y calidad de vida posible.

2.-Los objetivos del servicio de teleasistencia serán los siguientes:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional ante cualquier necesidad las 24 horas del día.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 DIC 2016

SECRETARIO

- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.

3.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

El perfil de la persona beneficiaria responderá a quienes, estando empadronados en el municipio de Palencia, por razones de edad, de su situación de convivencia, o por dificultades en su autonomía personal, precisen un sistema de comunicación continuo que les permita permanecer en su domicilio habitual.

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa reguladora, los perfiles, requisitos y condiciones de acceso son:

- Vivir solo o sola, o pasar parte del día solo/a, o convivir con personas en situación similar.
- Disponer de línea telefónica fija o móvil o estar en condiciones de instalarla. Se dará preferencia a la instalación de teleasistencia domiciliaria mediante línea telefónica fija.
- No padecer enfermedad mental (incluida demencia senil o Alzheimer) o deficiencia que impida el uso adecuado del sistema.
- Las personas con menos de 80 años y sin reconocimiento de grado y nivel de dependencia, deberán acreditar condiciones de salud o discapacidad que aconsejen este servicio.

Tendrán prioridad las personas con declaración de grado y nivel de dependencia y derecho a este servicio.

Los CEAS del Ayuntamiento de Palencia, son los competentes para informar del servicio a los usuarios, y realizar la valoración, selección y tramitar el reconocimiento de la prestación así como de tramitar la baja en el mismo.

4.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

-Comienzo del servicio: La Comisión Técnica de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia del Ayuntamiento de Palencia, previo informe del equipo del CEAS, valorará quiénes son las personas beneficiarias del servicio de teleasistencia. El CEAS correspondiente realizará la recepción de solicitudes, la información, valoración de necesidades, y la propuesta del servicio. La Comisión Técnica de Valoración propondrá el reconocimiento de la prestación y la baja de las personas usuarias.

-Alta en el servicio: Los Servicios Sociales comunicará a la empresa adjudicataria, por escrito, la concesión y las modificaciones de los servicios, de acuerdo con el Decreto del órgano competente aprobado, haciendo constar:

- a. Personas titulares, identificación y datos de contacto.
- b. Especificaciones a tener en cuenta en el alta y/o posterior desarrollo del servicio.
- c. Personas de contacto.

-Plazo para el inicio del servicio: Con carácter general el contratista comenzará la prestación del servicio en el plazo establecido por la comisión técnica de valoración, en todo caso el día 1 o 16 del mes siguiente, salvo en supuestos de urgencia valorados por los/as trabajadores sociales de los CEAS, en cuyo caso deberá comenzar a prestarse en el plazo máximo de tres días naturales.

La facturación de la empresa adjudicataria corresponderá con la mitad del precio/mes de adjudicación del contrato, en los supuestos de inicio el día 16.

-Inicio del servicio: El personal de coordinación de los servicios de la entidad adjudicataria es el responsable del primer contacto con la persona usuaria, y concertará una cita en su domicilio para proceder a una entrevista y a la instalación del terminal. La empresa adjudicataria **recabará los datos mínimos complementarios**, conforme al protocolo de alta en el servicio que establece la Norma UNE 158401, y **proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:**

- Características específicas de la 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.
- Auto chequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad del servicio.

La empresa facilitará **información sobre el funcionamiento básico del servicio**, por escrito y con un lenguaje claro y comprensible. Esta documentación se identificará con el logotipo exclusivo del Ayuntamiento de Palencia. La adjudicataria y la persona usuaria suscribirán un **documento de conformidad de ambas partes** sobre las condiciones de la prestación del servicio. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace, y en este último caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia. Este documento se acogerá al Anexo II y será custodiado por la empresa/entidad y entregada al Ayuntamiento copia del mismo, siendo actualizado en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de la prestación del servicio.

El adjudicatario implementará sobre estos documentos (papel) con datos de nivel alto (conforme a la normativa de protección de datos) las medidas de seguridad *relacionadas con el almacenamiento, la copia o reproducción, el acceso y traslado* establecidas en el "CAPÍTULO IV. Medidas de seguridad aplicables a los ficheros y tratamientos **no automatizados**" del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD.

El Ayuntamiento de Palencia, podrá recabar de la empresa adjudicataria los documentos e informes pertinentes al objeto de verificar el cumplimiento de estas medidas, así como la reserva del derecho a auditar el cumplimiento de la normativa de protección de datos de la empresa adjudicataria.

-Instalación de terminales y dispositivos: La instalación se realizará por personal especializado, que serán los responsables de explicar el funcionamiento del equipo y sus características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema. Se intentará, en la medida de lo posible, que la instalación del terminal se realice de forma integrada con el entorno de la vivienda de la persona usuaria.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del personal de coordinación de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario, que tendrá por objeto confirmar y completar la información sobre la situación socio-sanitaria de las personas beneficiarias del servicio.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, etc. en los domicilios). Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al Centro de Atención (CA) con posible coste para la persona usuaria.

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

- ✓ Llamada de recepción.
- ✓ Llamada de emisión.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

23 010 2016

EL SECRETARIO

- ✓ Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la Entidad Local 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.

-Incidencias en los servicios iniciados:

- *-Suspensión temporal:* Determinará la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia. El periodo mínimo de suspensión temporal será de al menos un mes. El periodo máximo de suspensión del servicio será de seis meses continuados. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva. Durante el periodo de suspensión temporal no se facturará el servicio al Ayuntamiento ni a la persona beneficiaria del servicio. Las peticiones de suspensión y de reactivación recibidas por el adjudicatario serán comunicadas al CEAS.
- *-Baja definitiva:* La baja requerirá la comunicación previa de la situación y el motivo de la misma, si se conoce, por parte de la empresa adjudicataria, y en todos los casos la notificación desde el Servicio de Servicios Sociales. La empresa adjudicataria dejará de facturar este servicio desde el día siguiente a la notificación de la resolución de la baja, o bien desde la fecha de la retirada del terminal del domicilio si fuera comunicada en plazo. Por su parte, la empresa, a través de su personal técnico de referencia, deberá dar aviso a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la ausencia de los usuarios de su domicilio -y sus causas-, así como de cualquier incidencia o alteración en la prestación del servicio. La empresa deberá aplicar, en casos de emergencia, los protocolos de intervención correspondientes.

-Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico. La empresa adjudicataria debe disponer de un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez cada 15 días.

El adjudicatario dispondrá 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.

-Modalidades y procedimiento:

A) *Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el CA.*

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

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla, debiendo identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Palencia.

El tiempo de respuesta para este tipo de comunicaciones deberá responder en un tiempo medio de **15 segundos**, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. El/La

teleoperador/a debe mantener una actitud de **escucha activa y recoger información** lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia. Se procurará que las llamadas programadas por el CA sean realizadas por un/a mismo/a teleoperador/a.

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

Dado que este sistema está destinado al tratamiento de datos con datos de nivel alto (conforme a la normativa de protección de datos), el adjudicatario deberá implementar las medidas de seguridad acordes a este nivel recogidas en el "CAPÍTULO III. Medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados" del *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD*

El Ayuntamiento de Palencia, podrá recabar de la empresa adjudicataria los documentos y informes pertinentes al objeto de verificar el cumplimiento de estas medidas, así como la reserva del derecho a auditar el cumplimiento de la normativa de protección de datos de la empresa adjudicataria, como se ha señalado más arriba en relación con los ficheros no automatizados.

Dado que este sistema implica el tratamiento automatizado de datos personales, el licitador incluirá una descripción técnica del nivel de seguridad alcanzado, en este caso nivel alto, por la solución propuesta, tal y como establece la *Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, relativo al desarrollo de software*.

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

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

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1º Comunicación Informativa. Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible. Incluirá contenidos temáticos concretos, que podrán estar relacionados con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, la 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:



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA
Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

22 DIC 2008

EL SECRETARIO

Nivel 1. Respuesta verbal. Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

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

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos, a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad.
- Por información facilitada por los profesionales del servicio de ayuda a domicilio de los CEAS.

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.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación. Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles, deberá movilizar los recursos sanitarios.

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

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

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales de los CEAS en las 24 horas siguientes la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma.

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

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

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

B) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

1. **Por activación de sistemas periféricos:** El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

2. **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 III.

-Coordinación con los Servicios Sociales:

La coordinación, seguimiento y evaluación del servicio se llevará a cabo de forma ordinaria entre la persona responsable del servicio designado por la empresa adjudicataria y la persona responsable de la coordinación de servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Palencia. Se realizará mediante reuniones y/o contactos periódicos entre el servicio municipal y personal de la empresa adjudicataria. La frecuencia de las mismas será como mínimo una vez al trimestre, para facilitar la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, se establecerán reuniones con el Servicio de Servicios Sociales, con la periodicidad que este determine, para la comprobación y seguimiento del contrato. A su vez, la empresa adjudicataria podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas beneficiarias y la marcha general de los servicios.

La empresa/entidad adjudicataria facilitará al Servicio de Servicios Sociales en formato electrónico en Excel vía correo electrónico la siguiente información:

La empresa adjudicataria y el Ayuntamiento acordarán un sistema de comunicación de la información que se indica a continuación, de tal forma que se garantice la seguridad de la información transmitida y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

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

Actividad del servicio:

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

Actividad del CA:

- o Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- o Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Servicios Sociales

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local

22/01/2016

EL SECRETARIO

- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario 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).
- Informe con carácter anual, de resultados de indicadores de calidad, y datos estadísticos solicitados.

Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender, al menos, a los siguientes aspectos:

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

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

- ✓ Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Servicio, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de teleasistencia.
- ✓ Facilitar toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle el Servicio.
- ✓ 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 y transmitirá al Servicio un resumen de las mismas, así como de las respuestas dadas a las personas usuarias, con periodicidad mensual.

5º.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-

El servicio de teleasistencia es un servicio de carácter social que tiene como objetivo posibilitar la atención a personas que por su edad, discapacidad, aislamiento social o amplio nivel de dependencia de terceros lo necesiten dada su falta de autonomía, para continuar viviendo en su domicilio. Dicho servicio permite a las personas atendidas disponer de un sistema de comunicación y atención permanente, así como solicitar asistencia en casos de situaciones de urgencia. Se prestará durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el CA siempre y cuantas veces lo deseen.

Además comprenderá las siguientes actuaciones:

-Cuando sea preciso, ofrecer un sistema seguro y fiable de custodia de las llaves del domicilio del usuario del servicio, especialmente en supuestos de acceso al domicilio por razones de emergencia.

-Gestionar **agendas específicas** entre la prestataria del servicio y los usuarios, que permiten recordar a los usuarios la necesidad de realizar una actividad concreta en un momento predeterminado a como puede ser tomas de medicación, asistencia a citas médicas, actividades o cualquier otro tipo de citas.

-Realizar **llamadas informativas puntuales** sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, vejez segura...).

-Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, visitas de seguimiento, dicha visita tendrá por objeto revisar y confirmar las pautas de actuación establecidas, así como mantener el vínculo con los usuarios y reforzar su confianza en el servicio.

-Igualmente se realizan encuestas anuales para conocer el grado de satisfacción con el servicio donde su pueden trasladar a su vez las sugerencias, quejas o propuestas de mejora.

A la prestación del servicio de teleasistencia se podrá incorporar, cuando se estime oportuno todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección doméstica y personal de los usuarios.

-Las llamadas de seguimiento se realizarán cada quince días según lo establecido en la norma UNE 158401, salvo en aquellos casos que por parte de la Administración o por parte del usuario manifiesten una periodicidad diferente. En estas llamadas los operadores del Centro Teleasistencia no sólo saludarán al usuario y conocerán como se encuentra, sino también comprobarán su grado de satisfacción con el servicio a la vez que actualizarán aquellos datos que hayan sido modificados, fundamentalmente aspectos sanitarios y contactos de referencia.

-El servicio prestado garantizará, asimismo, la intervención presencial en el domicilio, cuando ésta sea necesaria, en un tiempo no superior a 30 minutos desde la recepción de la llamada en el CA. Para ello, la entidad contratista deberá disponer de una unidad móvil con las especificaciones detalladas en el apartado correspondiente.

6º.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

6.1. --SEGURO--

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

6.2. -CONDICIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO-

Las condiciones técnicas que se deben cumplir en la prestación del servicio regulado en el presente pliego serán al menos las recogidas en la Norma UNE 158401:2007 apartado 5:

6.2.1 Un Centro Receptor/Transmisor

Con posibilidad de al menos 10 líneas telefónicas para recepción-emisión de llamadas. Tendrá una capacidad para gestionar un mínimo de 10.000 usuarios, garantizando autonomía en casos de corte de suministro de electricidad.

Los licitadores deberán presentar compromiso, en caso de resultar adjudicatario, de apertura del CA ubicado en Castilla y León y otra central de respaldo independiente que asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual en caso de resultar adjudicatario, con indicación del lugar de ubicación previsto y del resto de características. Asimismo del compromiso de contar con una oficina en la ciudad de Palencia.



7 JUNIO 2016

EL SECRETARIO

La empresa adjudicataria deberá garantizar que las llamadas que emitan los usuarios o el propio terminal hacia la central tenga el coste de una llamada local.

Este equipo deberá asimismo tener capacidad de generar alarmas con ocasión de supuestos de emergencia provocadas por dispositivos complementarios, tales como:

- ✓ **Detectores de humos:** permite tras detectar humo en la vivienda activar la llamada al CA vía radio con código diferenciado. Al mismo tiempo se dispara una señal óptica y acústica para avisar a la persona usuaria de la detección de humo en la estancia.
- ✓ **Detectores de movilidad/pasividad** permite de forma interactiva con la persona usuaria detectar los estados de movilidad o pasividad, de forma que el CA tiene información clara en el momento de la alarma o alerta.
- ✓ **Detectores de gas:** permite la activación de la unidad domiciliaria tras la detección de gas en la que se encuentra instalado. Dispone de un zumbador auditivo y una luz led para el aviso.

6.2.2 Unidades domiciliarias:

-Terminal del usuario: El terminal que se instala en el domicilio será un dispositivo manos libres que conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica permite que con solo pulsar un botón se establezca una comunicación verbal entre la persona usuaria y el Centro Receptor/Transmisor. Serán accesibles, de fácil comprensión y manejo, sin proliferación de mandos, botones o indicadores. Dispondrán de un botón bien diferenciado del resto, de mayor tamaño y de color, destinado al envío de la llamada al CA codificada de manera diferente al resto de llamadas. Siempre que la situación de los usuarios lo requiera deberán ser accesibles para personas con hipoacusia, para ello se dispondrá de terminales de usuario adaptados para personas con déficit sensorial auditivo, en su caso. Los terminales instalados deben tener exclusivamente el logotipo del Ayuntamiento de Palencia.

-Unidades de control remoto (UCR): Son los elementos que transmiten la señal codificada vía radio desde cualquier parte del domicilio al terminal instalado en el mismo. Serán accesibles y de fácil porte debido a su diseño ergonómico, bajo peso y tamaño, estancas al agua, tienen un **radio de acción superior a 90 metros** para garantizar la cobertura desde cualquier parte del domicilio, existiendo la posibilidad de ampliación de la misma en caso necesario gracias a dispositivos complementarios y estarán dotados de **batería de alta duración**, garantizando el funcionamiento durante una vida aproximada de 20.000 pulsaciones. Si la unidad de control remoto es de tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo anti-estrangulamiento. El resto de las características técnicas serán las recogidas en la norma UNE 158401/2007 de gestión de servicios para la autonomía personal y la norma UNE 133503:2013 sobre servicios de tele asistencia móvil y protocolo de comunicaciones entre los terminales y los centros de alarma. Deberán cumplir con la normativa nacional y europea en vigor.

6.2.3 Unidad móvil de intervención inmediata

Disponibles en la ciudad de Palencia, garantizándose la atención de las posibles urgencias en un tiempo máximo de 30 minutos.

Este recurso se debe garantizar la atención de la persona usuaria, en todos los casos que se consideren necesarios y específicamente por:

- ✓ Alarmas de emergencia generadas por la persona usuaria o por otros dispositivos de detección de situaciones de riesgo, siempre que así lo requiera la valoración de dicha emergencia.
- ✓ Cuando desde el CA no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación y/o con su entorno de recursos de proximidad.
- ✓ Tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA, según los tiempos estipulados en los protocolos de atención.
- ✓ Por caídas sin daño médico pero imposibilidad física de incorporarse por parte de la persona usuaria.

La Base de Unidad Móvil, se compone de los medios humanos, materiales y técnicos que complementan a los servicios prestados desde el CA, para prestar apoyo personal mediante una intervención presencial.

La empresa adjudicataria deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil. El/los vehículos de la Unidad Móvil, así como el personal que se desplace en ella debe ir identificada de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Palencia.

6.3. - PERSONAL.-

El contratista dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del presente contrato conforme determina la Norma UNE 158401, teniendo que figurar en la propuesta el organigrama del equipo con el que se pretenda realizar el servicio.

El contratista deberá tener informado al Excmo. Ayuntamiento de la plantilla de que consta el servicio, así como presentar la documentación de que está al corriente del pago de los salarios, seguros sociales, accidentes, etc. de dicho personal, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Palencia. El contratista dotará a todo el personal a sus órdenes de los elementos de seguridad y prevención de accidentes, etc., que exijan las disposiciones vigentes, siendo responsabilidad exclusiva de contratista los accidentes laborales o a terceros que se pudieran producir.

Recursos humanos para garantizar el apoyo psico-social. Debe ser personal técnico debidamente contratado. Cada usuario dispondrá de una persona de referencia, con el fin de ofrecer una atención más personalizada.

6.4. - MATERIAL.-

Los licitadores, deberán hacer constar expresa y detalladamente el material, maquinaria y equipos que se proponen adscribir al servicio, con sus características, elementos y marcas de los mismos a fin de obtener el más preciso conocimiento del material ofertado.

En todos los medios materiales que la entidad contratista ponga a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo, terminales domiciliarios, unidades móviles y vehículos de transporte, uniformes y acreditaciones del personal, así como en todo tipo de soportes y publicaciones que pudieran derivarse de la prestación del servicio regulado en el presente pliego, se utilizarán las señas gráficas de identidad del Excmo. Ayuntamiento de Palencia. En las comunicaciones con el usuario se identificarán el servicio como servicio municipal.

Tarjeta de identificación de usuario Se facilitará a cada usuario del servicio de teleasistencia que contendrá los datos de identificación, así como la codificación del terminal, además un teléfono gratuito conectado con el CA al que pueda avisar en caso de emergencia fuera del domicilio.

Las tarjetas de identificación del usuario deben ir identificadas de forma exclusiva con los logotipos del titular del servicio, el Ayuntamiento de Palencia.



23 DEC 2016

EL SECRETARIO

6.5. -SOLICITANTES EN LISTA DE ESPERA

La empresa adjudicataria del servicio de teleasistencia estará obligada, a ofertar el servicio al precio de adjudicación a las personas que, estando en lista de espera para la obtención del servicio del Ayuntamiento de Palencia, soliciten el mismo de forma privada, siempre que su renta anual computable sea igual o inferior al IPREM del mismo ejercicio económico de la renta.

6.6. -CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR PARTE DEL ADJUDICATARIO

En el caso de que los licitadores presenten información o documentación que éstos designen como confidencial (en particular, secretos técnicos o comerciales y aspectos confidenciales de las ofertas) el Ayuntamiento de Palencia tratará dicha documentación/información bajo criterios de confidencialidad. Así mismo, toda la documentación o información facilitada por el Ayuntamiento de Palencia a los licitadores tiene carácter confidencial, debiendo ser tratada por éstos como tal.

Una vez adjudicado el contrato objeto de la licitación, si el Ayuntamiento de Palencia facilitara al adjudicatario información adicional necesaria para la realización de los trabajos, ésta deberá ser considerada como confidencial, por lo que tanto él como cualquiera de sus trabajadores, estén o no relacionados con la ejecución del contrato, deberán tratarla como tal, debiendo devolverla al Ayuntamiento en el momento de finalización del contrato. El adjudicatario no podrá utilizar la información confidencial relacionada con el Ayuntamiento de Palencia con otros fines distintos a los indicados, excepto si previamente hubiera obtenido la correspondiente autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento.

En caso de que, como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente Procedimiento, el licitador que resulte adjudicatario, acceda a datos personales de ficheros del Ayuntamiento de Palencia, se hace constar expresamente, en aplicación del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD, que el licitador se convierte en "Encargado del Tratamiento" debiendo cumplir las siguientes obligaciones respecto de los mismos:

- Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del titular de los ficheros y/o los datos y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el presente Procedimiento, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo con autorización expresa y por escrito del titular del fichero/de los datos.
- En tanto intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal mencionados en el párrafo precedente, está obligado al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos. Asimismo, el adjudicatario se compromete a dar traslado al personal que intervenga en el tratamiento de tales datos, de las obligaciones anteriormente mencionadas. Obligaciones que, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.
- Garantizará la adopción e implementación de las medidas de seguridad que, en virtud de lo dispuesto en la normativa de protección de datos correspondan a los datos accedidos. El adjudicatario garantizará que en el caso de aportar aplicaciones destinadas al tratamiento de datos personales estas reúnen las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD (RLOPD) y

confeccionará o modificará el documento de seguridad con el contenido mínimo establecido en el RLOPD. Igualmente, elaborará una Política de Seguridad que pondrá a disposición del personal que ostente la condición de "usuario" de las mismas.

- En caso de que se permita la subcontratación, el Ayuntamiento de Palencia autoriza expresamente al adjudicatario para que subcontrate a terceros en los términos señalados, actuando para ello en nombre y por cuenta Ayuntamiento, a los exclusivos efectos de lo previsto en la normativa de protección de datos. El tratamiento de datos que realice cualquier subcontratante se ajustará a las instrucciones del Ayuntamiento de Palencia, comprometiéndose el adjudicatario a suscribir con cada uno de ellos el preceptivo contrato de prestación de servicios, en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD.
- Se prohíbe expresamente, al contratista salvo autorización expresa del Ayuntamiento de Palencia tratar los datos personales que sean facilitados o generados durante la prestación del servicio en equipos o sistemas que se encuentre ubicados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), lo que constituye una transferencia internacional de datos.
- El adjudicatario acepta formalizar con el Ayuntamiento de Palencia un contrato en el que se especifiquen las medidas de seguridad que deben ser adoptadas en el tratamiento de los datos personales según establece el artículo 12 de la LOPD. Este contrato deberá ser aportado por el adjudicatario.
- Una vez concluida la prestación de servicios, el adjudicatario deberá devolver al Ayuntamiento de Palencia los datos de carácter personal objeto de tratamiento almacenados en sus equipos y/o soportes, al igual que cualquier soporte o documento en que consten, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución, procediendo, acto seguido, a su eliminación. No obstante, en caso de existir obligación legal de custodia de la información o ser necesaria su conservación para hacer frente a posibles responsabilidades legales, el adjudicatario no procederá a su destrucción sino que conservará copia debidamente bloqueada de los mismos hasta que finalice el periodo correspondiente.
- Asimismo, la empresa o entidad adjudicataria reconoce y se somete a la competencia atribuida a la Agencia Española de Protección de Datos respondiendo de las sanciones administrativas y/o de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones de la legislación en materia de protección de datos.

Si el adjudicatario incumpliese alguna de estas obligaciones, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. El adjudicatario indemnizará al Ayuntamiento de Palencia por las pérdidas, reclamaciones, responsabilidades o procedimientos, incluyendo multas y penalizaciones, que éste pueda sufrir como resultado del incumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal por parte de aquél.

Así mismo, el Ayuntamiento de Palencia se reserva el derecho de poder solicitar al adjudicatario el cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales, respecto a los datos personales objeto de tratamiento para la prestación de los servicios, mediante la aportación de la documentación que acredite su cumplimiento o mediante la realización de auditorías y controles por parte del Ayuntamiento. En todo caso estas auditorías y controles de seguridad se registrarán por lo dispuesto en la Ley 15/1999, LOPD, en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.



29 DE JUNIO

EL SECRETARIO

6.6.1.- Incidentes de seguridad

El adjudicatario notificará con carácter urgente la existencia de cualquier incidencia que conociera en el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Palencia.

6.6.2.- Deber de información (Artículo 5 LOPD)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, LOPD se informa que los datos de carácter personal facilitados por los interesados en participar en el proceso de contratación objeto de este Pliego o, en su caso, por los que resulten adjudicatarios serán incluidos en un fichero responsabilidad y titularidad del Ayuntamiento de Palencia, cuya finalidad es la gestión del procedimiento de contratación y la gestión económica, fiscal y administrativa.

Tales datos podrán ser comunicados a organismos públicos o entidades privadas en los términos y bajo las condiciones previstas en la normativa vigente sobre Protección de Datos.

Las personas titulares de estos datos podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en los términos establecidos en la citada Ley mediante comunicación dirigida a: Ayuntamiento de Palencia, Plaza Mayor, 1 - 34001 PALENCIA (Palencia).

6.6.3.- Principios de transparencia

El Ayuntamiento de Palencia, con el fin de dar cumplimiento a los principios de transparencia de la Administración Pública, informa al licitador de la publicación de información relacionada con la contratación objeto de este pliego. Dichas publicaciones se podrán realizar en la página web u otros medios de comunicación municipales. Por tanto el licitador queda informado, autorizando a la publicación de dicha información.

6.7. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

El precio de adjudicación del contrato será satisfecho al contratista adjudicatario mensualmente. Estos pagos se efectuarán contra factura, previo informe favorable de la Administración Municipal de haberse realizado el servicio correspondiente al período de retribución con entera sujeción a los Pliegos que rigen el contrato.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de registrar mensualmente en la aplicación informática indicada por el Ayuntamiento de Palencia, los datos de facturación individual del servicio de teleasistencia y entregarlos al Servicio de Servicios Sociales conforme a sus indicaciones. Los datos de la factura deberán estar registrados en la aplicación informática en los diez primeros días del mes siguiente al que corresponde la factura.

7º.- COMIENZO DEL SERVICIO.-

El contratista empezará a prestar el servicio de forma completa a partir del día en que se haya formalizado el contrato. En el caso de no comenzarse a prestar el servicio en este plazo por causa imputable al contratista, el Excmo. Ayuntamiento podrá rescindir el contrato con pérdida de la fianza, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que por esta rescisión puedan ocasionarse.

A la finalización del contrato, el contratista será el propietario exclusivo del equipo y maquinaria utilizado para la prestación del servicio y no podrá exigir de este Ayuntamiento que le adquiera el equipo o maquinaria que haya utilizado. Por otra parte, el Ayuntamiento es totalmente ajeno a la relación laboral con el personal que haya utilizado el contratista para la prestación del servicio.

8º.- INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS.-

Este servicio estará sometido permanente y constantemente a la inspección y vigilancia de la Administración Municipal, quien podrá realizar diariamente las revisiones de personal y material que estime oportunas. La inspección que al efecto designe la Administración Municipal, tendrá acceso a las dependencias y le serán facilitados cuantos datos le sean precisos para llevarlas a cabo.

9º.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.-


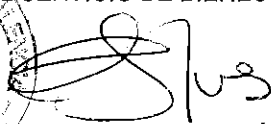
El contratista será el único responsable del funcionamiento del servicio, de la conservación de la maquinaria y el material empleado en el mismo, así como de cuantos elementos sean necesarios para su buena marcha, y de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración Municipal o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

10º.- TRASPASO DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Palencia, proporcionará a la empresa adjudicataria los datos actuales del servicio, en una base de datos en formato indicado por el Ayuntamiento de Palencia. En caso de que la adjudicataria necesite los datos en formato diferente al que se proporcione, la conversión de estos datos correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

Palencia, 9 de diciembre de 2016

 Jefe del Servicio de Bienestar Social

Fdo: Cristina ALVES RODRÍGUEZ



ANEXO I
CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

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

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

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia		
3.1.2 Dar información solicitada		
3.1.3 Recoger información ofrecida		
3.1.4 atención personal por no emergencia		
3.1.5 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.6 Otros		
Subtotal		
3.2 RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS / AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA		
3.2.1 Movilización 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%

**AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**

Servicios Sociales

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		
5.3 Avisos por activación detector de caídas		
5.4 Avisos por activación detector de humo		
5.5 Avisos por activación detector de gas		
5.6 Fallos del sistema		
5.7 Autochequeos		
5.8 Otras		
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES / AVISOS		100%



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

PERSONA USUARIA

Nombre y apellidos: _____	DNI/NIE: _____
Domicilio: _____	Nº: _____ Piso: _____ Letra: _____
Código postal: _____	Localidad: _____ Provincia: _____

CONFORMIDAD

Con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuará la empresa/ entidad, _____ que gestiona dicho servicio para el Ayuntamiento de Palencia.

MANIFIESTO

1. Que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento, etc.
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad

ACEPTO

2. La instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes,:

- Detector de movilidad/pasividad

AUTORIZO

3. Para la adecuada atención en caso de necesidad a la empresa/entidad _____ a entrar en mi domicilio, para lo cual le hago entrega de las llaves del mismo:

Si

No ** En este caso:

** Acepto las consecuencias que pueden derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos).

** Proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.

** Acepto que ni el Ayuntamiento de Palencia ni la empresa/entidad prestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.



ME COMPROMETO A:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o del CEAS las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, que a su vez procederá a la devolución de las llaves, en su caso.

Conforme persona usuaria, en Palencia, a ____ de _____ de 20 __

(Firma)

Nota: La empresa/entidad adjudicataria deberá entregar copia de este documento al Servicio de Servicios Sociales

ILMO. SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) se le informa que los datos de carácter personal contenidos en la presente documentación, así como la documentación que pudiera ser aportada, forman parte del fichero CENTROS DE CARÁCTER SOCIAL con la finalidad de tramitar y gestionar sus citas y los servicios ofrecidos por el Centro Social. Así mismo forman parte del fichero TERCEROS, cuya finalidad es disponer de un registro único de las personas físicas o representantes de entidades jurídicas que se relacionan con el Ayuntamiento. La titularidad de estos ficheros corresponde al Ayuntamiento de Palencia, estando inscritos en el Registro General de Protección de Datos.

Los datos serán tratados de manera confidencial y sólo serán cedidos a otras entidades cuando se cumplan las exigencias establecidas en la legislación vigente de Protección de Datos. Las personas interesadas podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la precitada Ley, mediante comunicación escrita dirigida al responsable del fichero: Ayuntamiento de Palencia, Plaza Mayor, s/n - 34001 PALENCIA (Palencia) indicando en el asunto: Ref. Protección de Datos.